**الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية**

**وزارة التعليم العالي والبحث العلمي**

**جامعة ابن خلدون- تيارت-**


**كلية: العلوم** الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

**قسم:** علوم التسيير

**ميدان:** علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير

**شعبة:** علوم التسيير

**تخصص:** إدارة أعمال


# مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

**من إعداد الطلبة:**


بوساحة باية

قايد صورية


**تحت عنوان:**

# إدارة المخاطر التشغيلية لشركات التأمين الجزائرية

## دراسة ميدانية لعينة من شركات التأمين الجزائرية 2024-2025

**نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:**

| | | |
|---|---|---|
| **أ. ساعد محمد** | **(أستاذ التعليم العالي - جامعة ابن خلدون تيارت)** | **رئيسا** |
| **أ. خوجة بوعبدالله** | **(أستاذ محاضرب -جامعة ابن خلدون تيارت)** | **مشرفا و مقررا** |
| **أ. شعلال شريف عبد الإله** | **(أستاذ محاضرب-جامعة ابن خلدون تيارت)** | **مناقشا** |

**السنة الجامعية : 2025/2024**

# إهداء

إلى أمهاتنا وآبائنا، الذين كانوا لنا سندًا وعونًا، ولهم الفضل بعد الله في وصولنا إلى هذه المرحلة.

إلى عائلاتنا الكريمة، التي وفّرت لنا جوّ الدعم والاستقرار.

إلى أصدقائنا وزملائنا الطلبة، الذين تقاسمنا معهم سنوات الدراسة بكل ما حملته من تحديات.

إلى كل من آمن بنا ودعمنا ووقف إلى جانبنا في مسيرتنا العلمية.

نهدي هذا العمل المتواضع عربون تقدير وامتنان.

بـايـة

صوريـــة

# شكر

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات.

نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الفاضل خوجة بوعبدالله، المشرف على هذه المذكرة، لما بذله من جهد وما قدمه من توجيهات علمية قيمة أسهمت بشكل مباشر في إنجاز هذا العمل.

كما نتوجه بجزيل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة :الأستاذ ساعد محمد والأستاذ شعلال شريف عبد الإله، على قبولهم مناقشة هذه المذكرة وتقديم ملاحظاتهم التي تثري مضمونها.

ولا يفوتنا أن اتقدم بالشكر إلى موظفي شركات التأمين بولاية تيارت، الذين قدموا المعلومات والدعم اللازم خلال الجانب التطبيقي من الدراسة.

كما نعبر عن امتنانا لـ أساتذة جامعة ابن خلدون – تيارت، وكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، على ما قدموه من علم ومعرفة طيلة سنوات الدراسة.

ونتوجه بالشكر إلى عمال الإدارة في الكلية.

وفي الأخير، نقدّر كل من ساهم في هذا العمل من قريب أو بعيد، جزاهم الله خير الجزاء.

# الفهرس


| |
|---|
| إهداء |
| **شكر** |
| **الفهرس** |
| **قائمة الجداول** |
| **قائمة الأشكال** |
| **قائمة الملاحق** |
| **قائمة الرموز والمختصرات** |
| **مقدمة**.....أ |
| **الفصل الأول الإطار النظري لإدارة المخاطر التشغيلية في شركات التأمين** |
| **تمهيد: ..... 9** |
| **المبحث الأول: مفهوم شركات التأمين..... 10** |
| المطلب الأول: تعريف شركات التأمين..... 10 |
| المطلب الثاني: أنواع شركات التأمين ..... 16 |
| المطلب الثالث: وظائف شركات التأمين..... 22 |
| **المبحث الثاني: المخاطر التشغيلية في شركات التأمين ..... 26** |
| المطلب الأول: تعريف المخاطر التشغيلية ..... 26 |
| المطلب الثاني: تصنيف المخاطر التشغيلية..... 29 |
| المطلب الثالث: أهمية إدارة المخاطر التشغيلية والإطار الاحترازي للتأمين ..... 31 |
| **خلاصة:..... 38** |
| **الفصل الثاني واقع إدارة المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية – دراسة تطبيقية** |
| **تمهيد: ..... 40** |

| |
|---|
| **المبحث الأول: طبيعة قطاع التأمين في الجزائر ..... 41** |
| المطلب الأول: تاريخ وتطور قطاع التأمين في الجزائر ..... 41 |
| المطلب الثاني: الشركات العاملة في السوق الجزائري ..... 44 |
| المطلب الثالث: المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية ..... 51 |
| **المبحث الثاني: تحليل واستخلاص نتائج الدراسة ..... 56** |
| المطلب الأول: صدق وثبات أداة الدراسة ..... 56 |
| المطلب الثاني: تحليل بيانات استمارة الاستبيان ..... 57 |
| المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة ..... 67 |
| **خلاصة: ..... 71** |
| **خاتمـــة ..... 72** |
| **المصادر والمراجع ..... 77** |
| **الملاحـــق ..... 81** |
| |

# قائمة الجداول


| الرقم | العنوان | الصفحة |
|---|---|---|
| (01-01) | تصنيف المخاطر التشغيلية | 30 |
| (01-02) | توزيع عينة الدراسة حسب الشركات | 53 |
| (02-02) | نتائج معامل الثبات لمجمل الاستبيان ومحاوره | 56 |
| (03-02) | توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة | 57 |
| (04-02) | توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية | 59 |
| (05-02) | اتجاه العينة المحور الأول: أحداث المخاطر التشغيلية (ERO) | 60 |
| (06-02) | اتجاه العينة المحور الأول: أحداث المخاطر التشغيلية (ERO) | 62 |
| (06-02) | المحور الثاني: المؤشرات الرئيسية للمخاطر (KRI) | 64 |
| (07-02) | نتائج الارتباط بين المحور الأول والثاني (EROxKRI) | 67 |
| (08-05) | نتائج الانحدار الخطي البسيط | 69 |

# قائمة الأشكال


| الرقم | العنوان | الصفحة |
|---|---|---|
| (02-01) | أهمية إدارة المخاطر التشغيلية | 32 |
| (01-02) | أعمدة بيانية توزيع عينة الدراسة حسب اسم الشركة | 58 |
| (02-02) | دائرة نسبية تمثل توزيع عينة الدراسة حسب اسم الشركة | 59 |
| (03-02) | دائرة نسبية تمثل توزيع عينة الدراسة حسب اسم الشركة | 61 |


# قائمة الملاحق


| الرقم | العنوان | الصفحة |
|---|---|---|
| 01 | الاستبيان باللغة العربية والأجنبية | 82 |
| 02 | مخرجات برنامج SPSS v27 | 92 |

# قائمة الرموز و المختصرات

| الاختصار | المعنى بالفرنسية / الإنجليزية | المعنى بالعربية |
|---|---|---|
| **RADP** | République Algérienne Démocratique et Populaire | الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية |
| **MESRS** | Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique | وزارة التعليم العالي والبحث العلمي |
| **UIKT** | Université Ibn Khaldoun de Tiaret | جامعة ابن خلدون – تيارت |
| **Solvency II** | EU Solvency II Framework | نظام الملاءة 2 |
| **IAIS** | International Association of Insurance Supervisors | الجمعية الدولية لمراقبي التأمين |
| **SPSS** | Statistical Package for the Social Sciences | البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية |
| **ERO** | Event Risk Occurrence | حدوث المخاطر التشغيلية |
| **KRI** | Key Risk Indicator | مؤشر الخطر الرئيس |
| **CNMA** | Caisse Nationale de Mutualité Agricole | الصندوق الوطني للتعاضد الفلاحي |
| **SAA** | Société Algérienne d'Assurance | الشركة الوطنية للتأمين |
| **CAAR** | Compagnie Algérienne des Assurances et de Réassurance | الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين |
| **CAAT** | Compagnie Algérienne des Assurances des Transports | الشركة الجزائرية للتأمينات (النقل) |
| **CASH** | Compagnie Algérienne des Assurances Hydrocarbures | شركة التأمين على المحروقات |
| **CCR** | Compagnie Centrale de Réassurance | الشركة المركزية لإعادة التأمين |
| **CAGEX** | Compagnie Algérienne d'Assurance du Commerce Extérieur | الشركة الجزائرية لضمان الصادرات |
| **SGCI** | Société de Garantie du Crédit Immobilier | شركة ضمان القرض العقاري |

| | | |
|---|---|---|
| **GAM** | Générale d'Assurance Méditerranéenne | الشركة العامة للتأمينات المتوسطية |
| **TRUST Algeria** | Trust Algeria Insurance & Reinsurance Company | ترست الجزائر للتأمين وإعادة التأمين |
| **AXA** | AXA Assurances | أكسا للتأمين |
| **AGLIC** | Algerian Gulf Life Insurance Company | الشركة الجزائرية الخليجية للتأمين على الحياة |
| **MACIR Vie** | Maghrébine Algérienne Compagnie d'Assurances et de Réassurance – Vie | مصير في للتأمين على الحياة |
| **TALA** | Takaful Life Algeria | تالا للتأمين على الحياة |
| **CAARAMA** | CAAR Assurances Multirisques & Assistance | كَراما للتأمينات على الأشخاص |
| **AMANA** | Amana Assurances | أمانة للتأمين والاحتياط الصحي |

# مقدمة

# مقدمـــــة

مع تسارع وتيرة العولمة المالية وتزايد تعقيد العمليات الاقتصادية، أضحت صناعة التأمين ركناً محورياً في المنظومة الاقتصادية لما تقدّمه من آلياتٍ جماعية لتقاسم الأخطار وضمان الاستقرار المالي للأفراد والمؤسسات على حدّ سواء. غير أنّ توسّع نشاط شركات التأمين وتشعّب منتجاتها أدّيا إلى بروز طيفٍ واسع من المخاطر الداخلية، يتقدّمها المخاطر التشغيلية التي تنشأ عن فشلٍ أو قصورٍ في العمليات أو النظم أو الموارد البشرية، أو بسبب أحداثٍ خارجية غير متوقَّعة. وقد أثبتت الأزمات الأخيرة—من الهجمات السيبرانية إلى الأعطال التقنية الكبيرة—أنَّ هذه المخاطر لا تقلُّ أثراً عن المخاطر المالية والاكتتابية، إذ يمكن أن تؤدي في حال سوء إدارتها إلى خسائر جوهرية، وإلى اهتزاز الثقة في الملاءة والسمعة على حدٍّ سواء.

وعلى هذا الأساس، اتجهت الجهات التنظيمية إلى فرض إطارٍ احترازي صارم يربط رأس المال الاقتصادي بمستوى إدارة المخاطر التشغيلية، ويُلزِم الشركات بتبنّي نظمٍ فعّالة لرصد الخسائر التشغيلية، وتحديد المؤشرات الرئيسية للمخاطر، وبناء ثقافة حوكمة تضمن التكامل بين الرقابة الداخلية وإدارة الامتثال. وفي السياق الجزائري، شهد قطاع التأمين تحوّلاً هيكلياً منذ إلغاء الاحتكار العمومي عام 1995، الأمر الذي أوجد سوقاً أكثر تنافسية وأبرز الحاجة إلى حوكمة متطورة لضبط الخطر التشغيلي في بيئة تنظيمية آخذة في التشدّد. من هنا تبرز أهمية التعمّق في واقع إدارة المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية، ليس فقط للالتزام بالمعايير الدولية، بل لضمان استدامة القطاع وتعزيز دوره في تمويل التنمية الاقتصادية.

**الإشكالية الرئيسية**

**"إلى أي مدى تمتلك شركات التأمين في الجزائر أنظمةً وإجراءاتٍ كفيلةً بتحديد المخاطر التشغيلية وتحليلها والتخفيف من آثارها؟"**

**الأسئلة الفرعية**

1. ما أكثر الأحداث التشغيلية تكراراً في شركات التأمين الجزائرية، وكيف يتم توثيقها؟
2. إلى أي حد تستخدم هذه الشركات مؤشراتٍ رئيسيةً للمخاطر (KRI) لرصد الإنذار المبكر؟
3. ما العلاقة الإحصائية بين تكرار الأحداث التشغيلية ومستوى المؤشرات التحذيرية داخل الشركات المدروسة؟

**4.** كيف تؤثر عوامل مثل الخبرة الإدارية، وهيكل الحوكمة، وتبني النظم المعلوماتية على فاعلية إدارة المخاطر التشغيلية؟

**فرضيات الدراسة**

**1.** هناك علاقة ارتباط موجبة ودالّة إحصائياً بين تكرار الأحداث التشغيلية وارتفاع مؤشرات المخاطر الرئيسية في شركات التأمين الجزائرية.

**2.** يساهم وجود هيكل حوكمة واضح ونظم معلومات متكاملة في خفض تواتر الخسائر التشغيلية.

**3.** تتباين فعالية إدارة المخاطر التشغيلية باختلاف حجم الشركة وخبرتها ورأسمالها التنظيمي.

**أهداف الدراسة**

– إرساء إطار مفاهيمي متكامل يشرح جذور مفهوم المخاطر التشغيلية، ويُبرز تمايزها عن باقي أنواع المخاطر (الاكتتابية، المالية، السوقية) داخل صناعة التأمين.

– تحليل التطوّر التاريخي والتنظيمي لإدارة المخاطر التشغيلية، مع التركيز على التحوّل من الملاءة I إلى الملاءة II وما استتبعه من متطلّبات رأسمالية وحوكمة محاسبية.

– تشخيص واقع إدارة المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية عبر قياس تواتر الأحداث (ERO) ومستوى المؤشرات التحذيرية(KRI) ، وتحليل درجة انسجامهما مع الأطر النظرية.

– اختبار العلاقة الإحصائية بين الأحداث التشغيلية والمؤشرات الرئيسية للمخاطر، وتقدير ما تفسّره تلك الأحداث من تباين في المؤشرات باستخدام نماذج الارتباط والانحدار.

– بلورة توصيات تطبيقية تستند إلى الأدبيات الدولية والنتائج الميدانية لتطوير سياسات الرقابة، وتحسين نظم جمع بيانات الخسائر، وإرساء برامج تدريبية تُرسّخ الثقافة الوقائية في شركات التأمين الجزائرية.

**أهمية الدراسة:**

تنبع أهمية هذا البحث من ندرة الدراسات العربية التطبيقية التي تتناول المخاطر التشغيلية في التأمين، ومن الحاجة الملحة لدى الشركات الجزائرية إلى مواءمة ممارساتها مع المعايير الدولية، حمايةً لحقوق حملة الوثائق وضماناً لاستقرار السوق المالية الوطنية.

# مقدمـــــة

**أسباب اختيار الموضوع**

**أسباب ذاتية:**

- شغف الباحثتين بمجال الدراسة.
- الرغبة في تطوير مهارات التحليل الكمي باستعمال بيانات واقعية من القطاع.

**أسباب موضوعية:**

- تحوّل البيئة الرقابية نحو الملاءةII ، بما يفرض معايير إفصاح ومراقبة أكثر تعقيداً.
- تعاظم الآثار المالية للأعطال التقنية والاختراقات السيبرانية على قطاع التأمين.

**حدود الدراسة**

- **زمنية** :تمت الدراسة الميداني خلال الفترة من ديسمبر 2024 إلى أفريل 2025.
- **مكانية** :عينة من خمس شركات عاملة في ولاية تيارت.

**الدراسات السابقة:**

**دراسة طرطاق رتيبة (2019)، بعنوان «التوجّهات الاستراتيجيّة لإدارة المخاطر التشغيليّة في شركات التأمين على ضوء متطلّبات الملاءة.«II**

**الإشكالية** :كيف يمكن لمعايير Solvency II أن تعيد صياغة المنظور الاستراتيجي لإدارة المخاطر التشغيلية داخل شركات التأمين الجزائرية؟

**أهم النتائج:**

- الإطار الأوروبي الجديد أعاد تصنيف المخاطر التشغيلية كفئة مستقلة تستوجب رأس مال مخصّص.
- التركيز على الأسباب الجذرية للخطر (Root-Causes) بدلاً من الاكتفاء بقياس الخسائر بعد وقوعها.
- اقتراح مخطَّط نموذجي يدمج الرقابة الداخليّة مع قياس رأس المال عبر مؤشّرات.KRI

– إبراز صعوبات انتقال الشركات من المقاربة الحسابية البسيطة في «الملاءة «I إلى المقاربة المتكاملة في «الملاءة .«II

**دراسة حايد مروان وملواح مريم (2019)، بعنوان «المخاطر التشغيلية في شركات التأمين: قواعد بياناتها ونماذج قياسها الكميّة وفق متطلبات الملاءة.«II**

**الإشكالية** :ما مدى قدرة النماذج الكمية المستندة إلى قواعد بيانات الخسائر (Loss Databases) على تقدير رأس المال المطلوب للمخاطر التشغيلية بدقة؟

**أهم النتائج:**

– الملاءة II تشترط دمج البيانات الداخليّة والخارجيّة لبناء مصفوفة خسائر متجانسة.

– ما تزال الأساليب الإحصائيّة المستخدمة (LDA, EVT) عاجزة عن ضبط مستوى الدقّة المطلوب لرأس المال التشغيلي.

– الحاجة الملحّة إلى بنوك معلومات وطنيّة مشتركة لتوحيد تعريف الخسارة التشغيليّة وتكرارها.

– أوصت الدراسة بالانتقال التدريجي إلى نماذج هجينة تجمع بين المقاربة القياسيّة والمقاربة المعتمدة على السيناريو .

**دراسة(2016) Jussi Jalasto ، بعنوان «Operational Risk Management in Finnish Insurance Companies (Case: Company X)».**

**الإشكالية** :ما هي المخاطر التشغيلية الأبرز لدى شركات التأمين الفنلندية، وما مدى نضج أدوات إدارتها؟

**أهم النتائج:**

– إدراك مرتفع لخطورة المخاطر التشغيلية، يقابله اعتماد أدوات «بسيطة نسبيّاً» في القياس والتتبع.

– حُدِّدت أربعة مصادر خطر رئيسيّة: مخاطر الأنظمة، المخاطر البشريّة، التطوّر التقني، وتشديد التنظيمات.

– جميع الشركات تستخدم أداة أولوية موحّدة (Risk Prioritisation Matrix) لتوزيع الموارد.

– أوصت الدراسة بتطوير قواعد بيانات حوادث موحَّدة وتحسين التدريب المتخصص في الـ Op-Risk Analytics.

**منهج الدراسة:**

اعتمدت هذه المذكرة مزيجاً منهجياً يزاوج بين الوصف والتحليل، إذ ارتكز الفصل النظري على المنهج الوصفي–التحليلي لشرح المفاهيم الأساسية لمخاطر التأمين واستعراض الإسهامات العلمية والمرجعيات التنظيمية Solvency II)، معايير اللجنة الدولية (...IAIS مع تحليلها نقدياً وربطها بخصوصية السوق الجزائري. أمّا في الشق التطبيقي فقد تم تبنّي منهج دراسة الحالة المدعَّم بالبيانات الكمية، حيث أُختيرت عيّنة قصدية من خمس شركات تأمين كبرى تمثّل الطيف المؤسّسي القائم (عمومية، خاصة، متخصّصة) لجمع بيانات ميدانية بواسطة استبيان Likert خماسي القِيم صُمِّم في ضوء أدبيات ERO/KRI.

**صعوبات الدراسة:**

- غياب قاعدة وطنية موحَّدة تسجّل خسائر العمليات التشغيلية، ما اضطرّ الباحثتين إلى الاعتماد على استبيانات ذاتية ومراجعة داخلية.
- تردد بعض إدارات التأمين في مشاركة معلومات حسّاسة حول الاحتيال والتعويضات التشغيلية، رغم توقيع اتفاقيات سرّية.
- اختلاف كبير بين البنية التقنية للشركات العمومية القديمة ونظيراتها الخاصة الحديثة، مما أثّر في توحيد المصطلحات وفهم بنود الاستبيان.
- الحاجة إلى صياغة الاستبيان ثنائي اللغة (عربي/فرنسي) لضمان وضوح الأسئلة لجميع الفئات الوظيفية.

**هيكل الدراسة:**

تنقسم المذكرة إلى مقدمة عامة وتمهيد نظري يعقبه فصلان متكاملان :يتناول الفصل الأول – الإطار النظري لإدارة المخاطر التشغيلية في شركات التأمين مبحثين رئيسين :المبحث الأول يُعرّف بشركات التأمين من خلال ثلاثة مطالب هي (نشأة التأمين وتطوّره، المفاهيم القانونية والاقتصادية لشركات التأمين، وأنواع هياكل التأمين)، ويتبع ذلك المبحث الثاني حول المخاطر التشغيلية ويتفرّع إلى أربعة مطالب) تعريف المخاطر وتصنيفها، مفهوم المخاطر التشغيلية ومعاييرها الدولية، تصنيف المخاطر التشغيلية في التأمين وفقSolvency II ، وأهمية إدارة المخاطر التشغيلية والإطار الاحترازي من الملاءة I إلى الملاءة (II يليه خاتمة للفصل تُلخِّص أهم النقاط. أمّا الفصل الثاني – واقع إدارة المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية: دراسة تطبيقية فيستهل بمدخل

تاريخي عن تطوّر السوق، ثم يضم ثلاثة مباحث :المبحث الأول (طبيعة قطاع التأمين في الجزائر) وفيه مطلبان (تاريخ وتحرير القطاع، والخريطة الراهنة للشركات العمومية والخاصة والمتخصصة)، المبحث الثاني (الإجراءات المنهجية للدراسة) ويتكوّن من ثلاثة مطالب (عينة الدراسة وخصائصها، أدوات جمع البيانات ومقياس الاستبيان، والأساليب الإحصائية المطبقة)، ثم المبحث الثالث (تحليل واستخلاص النتائج) ويشتمل على أربعة مطالب مرتَّبة: صدق وثبات الأداة، التحليل الوصفي لمحوري ERO وKRI، اختبار الارتباط والانحدار لاختبار الفرضيات، ومناقشة النتائج مقارنة بالأدبيات، وينتهي الفصل بخلاصة مركّزة. تعقب ذلك خاتمة عامة تبرز النتائج الجوهرية والتوصيات العملية، يليها قائمة المراجع وفق نظام شيكاغو، ثم ملاحق تتضمن الاستبيان الخام وجداول SPSS V27التفصيلية، وأخيراً ملخص باللغتين العربية والإنجليزية.

# الفصل الأول

## الإطار النظري لإدارة المخاطر التشغيلية في شركات التأمين

**تمهيد:**

لقد سعى الإنسان منذ القدم إلى إيجاد وسائل تضمن له الأمان والاستقرار في وجه ما قد يتعرض له من مخاطر تهدد حياته وممتلكاته، فتعددت الوسائل وتطورت عبر الزمن، من الاعتماد على روح التضامن داخل الأسرة والقبيلة، إلى اللجوء لفكرة الادخار، ثم إلى ظهور أنظمة أكثر تنظيمًا وتخصصًا، من بينها نظام التأمين الذي جاء ليخفف من عبء المخاطر المحتملة عبر آلية تشاركية ومنظمة. ومع تطور الحياة الاقتصادية وتعقد المعاملات، برزت شركات التأمين كفاعل رئيسي في إدارة هذه المخاطر، لكنها في الوقت نفسه أصبحت عرضة لأشكال متعددة من المخاطر التي تهدد أداءها واستمرارها، من أهمها المخاطر التشغيلية التي تؤثر مباشرة على كفاءتها واستقرارها المالي.

وسنحاول في هذا الفصل التطرق إلى هذه الجوانب من خلال:

- **المبحث الأول: مفهوم شركات التأمين**
- **المبحث الثاني: المخاطر التشغيلية في شركات التأمين**

## المبحث الأول: مفهوم شركات التأمين

منذ نشأة الإنسان وحتى يومنا هذا وهو يبحث عن أفضل وسيلة توفر له الضمان والاطمئنان من المخاطر التي تهدده في ذاته وماله وذويه، فقد حاول الإنسان في بادئ الأمر الاعتماد على فكرة التضامن والتضافر داخل القبيلة وبين أعضاء الأسرة للوقاية من هذه الأخطار، كما لجأ إلى الادخار للوفير في أوقات الرخاء، وما تحتاج إليه في أوقات الشدة لمواجهة حوادث الصدفة، إلا أنه وبمرور الزمن تبين له أن هذه الوسائل غير كافية فلجأ في النهاية للحصول على الأمان إلى الغير ونقل العبء إلى ما يسمى بعملية التأمين.

### المطلب الأول: تعريف شركات التأمين

يتناول هذا المطلب نشأة وتطور فكرة التأمين عبر العصور، كما يعرض التعريفات المختلفة لشركات التأمين من زاوية قانونية، اقتصادية وفنية، سواء في السياق الدولي أو في التشريع الجزائري.

#### أولا: نشأة التأمين:

يتعرض الانسان منذ القدم لأخطار عديدة ينتج عن تحقيق مسببتها بخسارة مالية قد تصيبه أو تصيب أسرته أو غيره، وعادة ما تنتج مثل هذه الأخطار عن ظواهر طبيعية لا قدرة الانسان على منع تحقيقها وإن تحققت قد لا يكون في قدرته تحمل نتائجها وحده من هنا ظهرت حاجة الانسان إلى وسائل عديدة تهتم بالتعامل أو مواجهة مثل هذه الأخطار وذلك بالحيلولة دون وقوعها أو بالتقليل من معدلاتها وآثارها.

ويعتبر نظام التأمين بأنواعه المختلفة من أهم وسائل مواجهة مثل هذه الأخطار، فالتأمين هو يعمل على توفير التغطية التأمينية للأفراد والمنشآت من أخطار كثيرة، ومن الثابت أن قدماء المصريين هم أوّل من عرفوا التأمين، حيث يذكر التاريخ المسجل على جدران المعابد وأوراق الردى أن قدماء المصريين كونوا جمعيات تعاونية لدفن الموتى بغرض تحمل عبء مراسيم الوفاة والدفن من تحنيط الجثث وبناء وتجهيزات للقبور بكافة مستلزمات الحياة اعتقادا بالحياة الأخرى بشرط احتفاظ الموتى بأجسادهم سليمة وقد تطلب كل ذلك تكاليف باهظة عجز عن تحملها عامة الأفراد فهذا هو تفكيرهم للتغلب على هذه المشكلة بإنشاء مثل هذه الجمعيات والتي تقوم على نوع من التعاون بين الأعضاء يقضي بتعاون الكل في تحمل الخسائر التي حدثت للبعض نتيجة تحقق خطر الوفاة.

وفكرة التعاون السابقة تتشابه إلى حد ما مع وسيلة التأمين بالصورة التي هي عليها في وقتنا الحاضر وفي الحضارات القديمة كحضارة الاغريق والبابلين والأشوريين ازدهر التبادل التجاري فيما بينهم عن طريق البحر ولكن بسبب مخاطر البحر ومخاطر القرصنة البحرية حالت إلى حد ما من ازدهار هذا التبادل فظهر ما يسعى بقرض السفينة أو قرض البحري. وتتلخص الفكرة التي يقوم عليها هذا القرض أن يقوم صاحب السفينة باقتراض مبلغ من المال الضمان السفينة والشحنة البحرية من بعض الأشخاص المغامرين" "عاشقي المخاطر" ويتم الاتفاق فيما بينهم بأنه إذا وصلت السفينة سالمة إلى ميناء الوصول فإنّ المفترض يتحمل أصل القرض مضاف إليه فوائد مرتفعة.

ولكن في حالة عدم وصول السفينة أو الشحنة سالمة فيضيع على المقترض قيمة القرض ومن هنا فإننا نلاحظ أن هناك تشابه بين القرض البحري أو قرض السفينة والتأمين المعاصر من عدة جوانب هي:

1- الفكرة التي يقوم عليا القرض البحري هي تحويل الخطر من صاحب السفينة أو الشحنة إلى المقترض وهذه نفس فكرة التأمين المعاصر.

2- تجميع المقترض لعدد كبير من القروض البحرية يعمل على تحقيق قانون الأعداد الكبيرة الذي يعتبر أساسا علميا سليما للتأمين.

3- الفرق بين سعر الفائدة المرتفع والذي كان يصل 20% وسعر الفائدة السائد بالسوق يمكن اعتباره بمثابة قسط التأمين أي مقابل تغطية الخطر.

4- توافر عناصر قابلية التأمين مثل: احتمالية الخطر ومستقبلية الخطر وكون الخسارة المتوقعة مادية وليست معنوية واستمر عقد القرض البحري حتى العصور الوسطى وقد ساعد على ذلك ازدهار التجارة والتبادل الدولي وقد تطور بعد ذلك إلى الصورة التي يوجد عليها التأمين البحري وذلك بصدور قانون التأمين البحري الانجليزي سنة 1601م.

وظهرت أهمية التأمين ضد الحريق بعد حريق لندن الشهير عام 1666م الذي أتى على 85% من مباني المدينة، حيث التهم هذا الحريق 13000 منزل و 100 كنيسة، وكان نقطة الانطلاق في نشوء التأمين ضد خطر الحريق في انجلترا لينتشر بعد ذلك في ألمانيا وفرنسا والولايات المتحدة.

وتعتبر وثيقة الحياة باسم المواطن الانجليزي وليام جيمس والتي صدرت عام 1585م أقدم وثيقة أمكن رصدها للتأمين على الحياة.

وظهرت بعد ذلك أنواع أخرى من التأمين منذ أواخر القرن الثامن عشر إبان الثورة الصناعية وتأثر النشاط الصناعي باستخدام البخار والآلات البخارية وما نتج عن ذلك من انشاء المصانع الكبيرة والمجهزة بآلات ومعدات لم تكن معروفة من قبل، حيث بدأت شركات التأمين المساهمة في الظهور بعد أن كانت الجمعية التعاونية هي الأساس، وظهر التأمين على الحياة الصناعي ثم تبعه التأمين على الحياة الجماعي كما بد أن تأمينات الحوادث الشخصية في ظهور وازدادت أهميتها باختراع القطارات والسيارات والطائرات، وفي بداية القرن العشرين بدأ الاهتمام بتأمين وسائل النقل نفسها من أخطار التصادم والسرقة والحرق وظهر تأمين السيارات وتبعه تأمينات السرقة ونفوق الماشية والتأمينات الهندسية.

وبالنسبة للتأمين الاجتماعي فقد ظهر بهدف حماية الطبقة العاملة من أخطار الوفاة والعجز والشيخوخة والمرض واصابات العمل والبطالة والتي كانت تؤدي إلى انقطاع دخل العامل وتقوم فكرة التأمين على أساس أن أخطار التي تعتبر بالنسبة للمجموعة الكبيرة شبه مؤكد الوقوع من هنا فإن للتأمين خاصيتان رئيسيتان هما (عزمي وموسى، 2011، ص 14):

1- تحويل الخطر من الفرد إلى المجموعة.
2- توزيع الخسائر على جميع أعضاء المجموعة.

**نشأة وتطور التأمين في الجزائر:**

تاريخ صناعة التأمين في الجزائر 2013/05/25 بانوراما التأمين. بدأ التأمين في الجزائر نتيجة جلب المستعمر الفرنسي المستوطنين وزيادة معاملاتهم فازداد الطلب على التأمين من المخاطر التي تصيب الفرد وأملاكه لذلك عملت فرنسا على إنشاء وكالات تأمين فرنسية ونظمت عملية التأمين في الجزائر بوضع نصوص قانونية من بينها المرسوم التشريعي عام 1999 والمتعلق بمحاسبة التأمينات وقانون التأمين على المؤسسات الاستشفائية العمومية وقانون التأمين الاجتماعي عام 1943 والقانون الصادر عام 1946 الخاص بتأمين بعض الشركات الخاصة بالتأمينات وصناعة التأمين.

في عام 1947 أصدرت فرنسا عدة نصوص تشريعية منها مرسوم خاص بتنظيم الإدارة العامة لمراقبة شركات التأمين، وفي عام 1958 صدر قانون التأمين الإلزامي على السيارة وتعرضت نصوص هذه القرارات أكثر من مرة إلى التعديل وذلك خلال مرحلة احتلال فرنسا للبلاد.

في عام 1963 وبعد استقلال الجزائر صدر قانون رقم 63-167 لتنظيم قطاع التأمين في الجزائر وتم إنشاء أول شركة تأمين جزائرية والمتمثلة في الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين، حيث كانت المؤسسات الوطنية للتأمين وهي شركة مختلطة جزائرية مصرية ثم تم تأميمها 1966.

في عام 1964 تم تأسيس الشركة التعاونية الجزائرية لتأمين عمال التربية والثقافة ويقتصر نشاطها على ممارسة عملية تأمين السيارات والأخطار المتعلقة لهؤلاء العمال.

في عام 1972 تأسس الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي وذلك لمزاولة عمليات التأمين التعاوني.

بعد عام 1995 ظهرت عدة شركات تأمين خاصة إما كفروع لشركات أجنبية أو مؤسسات جزائرية وسمح لها بمزاولة كل عمليات التأمين وإعادة التأمين.

وفي عام 1997 تأسست شركة ذات أسهم برأسمال مشترك (جزائري، بحريني، قطري) قدره 1.8 مليار دينار جزائري.

في عام 1998 تأسست الشركة الجزائرية للتأمين لمزاولة عمليات التأمين وإعادة التأمين وبرأسمال قدره (500) مليون دينار جزائري.

وفي عام 2001 تأسست شركة البركة والأمعان برأسمال قدره 480 مليون دينار وشركة الريان برأسمال مشترك بين الجزائر وقطر 27% للجزائر والباقي لقطر، وشركة العامة للتأمين المتوسطية برأسمال وطني قدره 500 مليار دينار جزائري والشركة العابرة للقارات للتأمين وإعادة التأمين.

في عام 2004 بلغ عدد المؤسسات التي تزاول نشاط التأمين في الجزائر 18 مؤسسة منها 6 مؤسسات كانت تنشط قبل 1995، وهي مؤسسات ممثلة بشركات عمومية وشركات خاصة ومؤسسات تعاضدية وشركات متخصصة، حاليا يبغ عدد شركات التأمين في الجزائر 16 شركة.

**ثانيا: مفهوم شركات التأمين**

يلجأ الناس إلى شركات التأمين للاستفادة من المبلغ الذي تقدمه لهم هذه الشركات كتعويض عن بعض الأخطار التي يتعرضون لها.

**تعريف التأمين:**

يعتبر التأمين أحد فروع علم الاقتصاد التطبيقي وهو بالتالي أحد الفروع العلوم الاجتماعية التي تسعى إلى تقديم وتسهيل المزيد من الحلول المشاكل التي تعترض حياة الأفراد، ومن هنا فإن تعريف التأمين يستدعي أن يغطي المجالات الرئيسية لعملية التأمين سواء في نواحيها القانونية أو الاقتصادية أو الصيغة الفنية التي تتميز بها عملية التأمين ومن هنا كان منطقيا أن يحاط التأمين بكثير من التعاريف المختلفة، بل يختلف عن رجال التأمين وهو ما سنتناوله فيما يلي:

يعرف على أنه عقد بموجبه يتكفل المؤمن (شركة التأمين) تعويض المؤمن له (المستفيد) عن الخسائر المادية اللاحقة بالمؤمن عليه (موضوع التأمين) نتيجة وقوع الخطر، "وفاة المؤمن عليه، حريق، تلف...الخ" (المصري، 2011، ص 14)، مقابل دفع المؤمن له قسط أو أقساط دورية (نصر، 2014، ص 08).**التعريف القانوني للتأمين:** يعرف المشرع الجزائري في المادة 619 من القانون المدني عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه بأن يؤدي إلى المؤمن له أو غير المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيراد أو أي أداء مالي آخر في حالة تحقق الخطر المبين في العقد وذلك مقابل أقساط أو أيّة دفوع مالية أخرى".

**التعريف الاقتصادي للتأمين:** يسير الاقتصاد ديون في العصر الحديث في تعريفهم للتأمين وراء الرياضيين فيقولون "التأمين عمل من أعمال التنظيم والإدارة وذلك فإنه يقوم بتجميع أعداد كافية من الحالات المتشابهة لتقليل درجة عدم التأكد إلى أي حد مرغوب فيه"، وفي مكان آخر يؤكد، "إنّ التأمين ما هو إلا تصوير لمبدأ استعباد عدم التأكد وذلك بالتأمين في مجموعات من الحالات بدلا من التعامل في حالات مفردة."

**التعريف الفني:** تقوم عملية التأمين على قواعد فنية أساسها تنظيم التعاون بين المؤمن والمؤمن له من خلال الاعتماد على طرق رياضية كالاجتماعات وقانون الأعداد الكبيرة وعمليات التنبؤ وتسيير المخاطر.

ومن خلال عرض مختلف التعاريف حول مفهوم التأمين سنحاول تقديم تعريف شامل بأن "التأمين هو نظام يهدف إلى حماية الأفراد أو المنشأة من الخسائر المادية المحتملة الناشئة عن تحقيق الأخطار المؤمن منها، وذلك عن طريق نقل عبء مثل هذه الأخطار إلى المؤمن الذي يعتمد بتعويض المؤمن له عن كل جزء من الخسارة المالية التي يتكبدها وذلك في مقال أقساط محددة محسوبة وفقا لمبادئ رياضية واحصائية معروفة (عزمي وموسى، 2011، ص 83).

**تعريف مختار محمود الهانسي:**

تتمثل شركات التأمين في المؤمنين الذين يأخذون على عاتقهم مسؤولية تقديم الخدمات التأمينية للأفراد والمنشآت، حيث تتولى هذه الهيئات دفع مبلغ التأمين أو التعويض للمؤمن له عند تحقق الخطر المؤمن ضده. (الباشمي، حمودة، 2000، ص 79)

**تعريف منير ابراهيم هندي:**

هي مؤسسة مالية تقوم بتجميع الأموال من المؤمن لهم ثم إعادة استثمارها بصورة مباشرة وهي بذلك تساهم في تمويل وتوفير الاحتياجات المالية لمختلف أنشطة الأعمال. (هندي وقرباس، 1997، ص 125)

ومن خلال التعريفين السابقين يمكن استنتاج تعريف شامل لشركات التأمين وهي اعتبارها نوع من المؤسسات المالية التي تمارس دورا مزدوجا فهي مؤسسة للتأمين تقدم الخدمة التأمينية لمن يطلبها كما أن مؤسسة مالية تهدف إلى تجميع أقساط المؤمن عليهم واستثمارها بغرض توفير الأموال اللازمة لدفع تعويضات للمؤمن لهم عند تحقق المخاطر وتغطيته نفقات مزاولة النشاط التأميني وتحقيق الربح المناسب وذلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

**تعريف المشرع الجزائري:**

عرفها في المادة 203 من المرسوم 95/07 بقوله شركات التأمين وإعادة التأمين هي شركات تمارس اكتتاب وتنفيذ عقود التأمين وإعادة التأمين كما هي محددة في التشريع المعمول به.فمن هذه المادة يتبين لنا أن شركات التأمين تنشط ضمن إطار قانوني وأن نشاطها قائم على أساس توفير الأمان للمؤمن له من خلال "تعويض الضرر.

**المطلب الثاني: أنواع شركات التأمين**

تتنوع هيئات التأمين حسب شروط أو طبيعة تكوينها من ناحية وحسب طريقة تنظيمها وإدارتها والهدف منها من ناحية أخرى وعموما يمكن تقسيمها كالتالي:

**أولا: شركات تأمين المساهمة:**

تحتل شركات تأمين المساهمة مركز الصدارة في سوق التأمين في العالم نظرا لما تتميز به من خصائص لا توجد في الأشكال الأخرى للمؤمن، ومنها مقدرتها على تجميع رؤوس الأموال الضخمة مما يساعدها على الاستمرارية والتوسع والمنافسة لذلك فهي من أكثر صور المؤمن انتشارا وأنسبها لمزاولة التأمين من الناحيتين الاقتصادية والفنية. (إبراهيم وعيداوية، 2009، ص ص 20 –69)

ويشترط في شركات المساهمة للتأمين توافر بعض الشروط الاضافية بجانب الشروط العامة التي يجب توافرها لقيام شركات المساهمة عموما، وينص في قوانين الاشراف والرقابة على شركات التأمين على مثل هذه الشروط الإضافية ومن أهمها رأسمال الشركة وعدد الأشخاص المؤمنين.

وقد اختلف تحديد رأس المال المصدر أو المدفوع من دولة لأخرى على أن يتكون للشركة بعد ذلك رصيد من مجموع الأقساط الصافية التي يدفعها المؤمن عليهم والمخصصات الفنية المختلفة، وعائد الاستثمار على هذه الأموال على أن تقوم مثل الشركات بدفع مبالغ التأمين أو التعويض المستحقة من رصيد الأموال المشار إليها.

ولمثل هذا النوع من الشركات الحق في القيام بكافة فروع التأمين المختلفة من تأمينات الممتلكات المسؤولية المدنية وتأمينات الحياة، وقد تقوم الشركة بكافة أنواع التأمين السابقة أو يقتصر نشاطها على نوع أو أكثر منها على حسبي قانونها الأساسي.

ويقوم بإدارة أعمال الشركة مجلس إدارة حدد القانون عدد أعضائه ويعتبر هذا المجلس مسؤولا أمام الجمعية العمومية للمساهمين وعلى ذلك ففي هذا الشكل من المؤمن هناك.

انفصال بين من يملك الأسهم وهم أصحاب الشركة من المساهمين وبالتالي مجلس إدارتها وبين حملة وثائق التأمين لذلك كانت أهمية قيام هيئات حكومية للإشراف والرقابة على أعمال مثل هذه الشركات أمرا ضروريا للمحافظة على حقوق حملة وثائق التأمين، وتهدف مثل هذه الشركات إلى الربح، وبسبب النظام الاداري المتبع

فيها وقيامها بهدف الربح نجد أن تكلفة التأمين في مثل هذا النوع من الأشكال للمؤمن مرتفعة نسبيا عنه في الأشكال الأخرى وإن كان ما يخفف من حدة هذا الارتفاع في التكاليف قدرة مثل هذه الشركات على اجتذاب أعداد نسبيا من المؤمن عليهم وبالتالي تحقيق قانون الأعداد الكبيرة، بما يؤدي إلى أن الخسائر المتوقعة والمحسوب على أساسها قسط التأمين تكون قريبة جدا من الخسائر الفعلية ومزايا الانتاج الكبير ومن هنا أيضا كان نجاح مثل هذه الشركات وتحقيقها للأرباح مضمونا.

وتحدد مسؤولية المؤمن له من قبل الشركة في دفع قسط ثابت ومحدد وغير قابل للتعديل مهما انتهت إليه أعمال الشركة من أرباح أو خسائر، ونظرا لانفصال شخصية المؤمن عن المؤمن لهم والذين يتميزون بالكثرة العددية فإن مجال الغش والتضليل في مثل هذا الشكل يكون أكبر منه في الأشكال الأخرى للمؤمن وإن كان يحد من ذلك وجود هيئات حكومية للإشراف والرقابة على أعمال هذا الشكل من المؤمن. (الهالمي، حمودة، 2000، ص 79)

لعل من أهم هذه الهيئات الآن مكتتبوا لويدز سواء في لندن أو نيويورك أو ألمانيا أو فرنسا أو اليابان وتعد جماعة اللويدز بلندن أقدمها حدوثا وأوسعها شهرة في أرجاء المعمورة حتى أن سوق لندن واللويدز أصبحا في عالم التأمين يشيران لمسمى واحد.

ويتكون اللويدز في لندن مما يأتي:

– سوق تأمين دولي النطاق يمكن أن يؤمن أي خطر محتمل.

– هيئة اللويدز وهي هيئة حدد نظامها الأساسي البرلمان البريطاني عام 1871م متوخيا من وراء ذلك من بين الأمور الأخرى الحيلولة دون استخدام هذا الاسم من قبل شركات التأمين الأخرى بعد أن نال اسم جماعة اللويدز سمعة في عالم التأمين، وتقوم هذه الهيئة بالإشراف والرقابة على أعمال التأمين التي يقوم بها ويمارسها الأعضاء، كما تقوم قبل ذلك باختيار هؤلاء الأعضاء في هيئة اللويدز وقياس مدى قدراتهم المالية والفنية، إضافة إلى تعيين وكلاء اللويدز في الموانئ البحرية حول العالم، واصدار المطبوعات وتقوم بالإحصائيات الخاصة بالتأمين وغير ذلك. (السباعي وآخرون، 1996، ص 288)

وتتبع الجماعة في عملها طريقة خاصة، الأمر الذي يجعل التأمين بواسطتها نوعا من التأمين بالاكتتاب ذلك أن سمسار التأمين يقدم تفاصيل عملية التأمين على ورقة صغيرة تسمى بالقصاصة ويمررها على الأعضاء

وكل عضو يقبل العملية الموقع عليها ويذكر القيمة التي يتحملها من القيمة الكلية للخطر، فيكتب مثلا خمسة بالمائة ويعني ذلك أنه مستعد أن يتحمل خمسة بالمائة من قيمة المبلغ المطلوب التأمين به على أنه لا يلتزم بنصيبه غيره من الأعضاء إذا عجز هذا الأخير عن الوفاء، وهذا يوضح لنا أن الأعضاء وإن كانوا يعملون في شكل جماعة، ولكن الكل منهم يقوم بالتزاماته على أساس فردي بحث. (فهمي هيكل، 1980، ص 26)

ولكي يكون الشخص سمسار في (اللويدز) عليه أن يقدم سنويا شهادة تثبت قدرته المالية على القيام بمسؤولياته كاملة، إضافة إلى فحص دقيق يثبت استقامته ونزاهته.

وتدير اللويدز لجنة مشكلة من سنة عشر عضوا ينتخبهم أعضاء اللويدز من بينهم، يخرج منهم أربعة أعضاء كل عام وتنتخب هذه اللجنة بدورها رئيسا ونائبين له، ومدة عضوية اللجنة أربع سنوات ويجب أن تمر سنته على الأقل ليصبح العضو السابق صالحا لإعادة انتخابه، وعلى ذلك تتجدد دائما في إطار اللجنة الكفاءات ذوي الخبرات المتنوعة.

وللويدز وكلاء ووكلاء فروع منشورون في جميع أنحاء العالم، ويديرون أعماله في معظم الأقطار وتبلغ نسبة ما يتلقاه من خارج بريطانيا حوالي 75 في المائة من مجموعة أعماله ولذلك فسوق اللويدز سوق دولي دائم في أفاقه ونشاطاته وعلاقاته التجارية العامة. (إبراهيم عبد ربه، 2009، ص ص 69 – 70)

**ثالثا: هيئات التأمين التبادلي**

تتمثل فكرة التأمين في أن مجموعة من الأفراد تجمعهم صفة معيّنة مثل المهنة ومعرضين الأخطار متشابهة يتفوقون فيما بينهم على أن من يتعرض منهم لحدوث أحد هذه الأخطار يشترك معه جميع الأعضاء في تحمل الخسائر الناتجة عن هذا الخطر.

ولا يهدف هذا الشكل من أشكال المؤمن إلى تحقيق أرباح ولكن يهدف إلى تقديم الخدمة التأمينية للأعضاء بأقل تكلفة ممكنة.

وللهيئة الحق في مزاولة أي نوع من أنواع التأمين ورغم ذلك فإن تأمين الحياة بعد فضل مجالات العمل بالنسبة لهيئات التأمين التبادلي، لأنه طويل الأجل بطريقة تسمح بتكوين احتياطات وتكوين الخبرة الكافية للتعامل مع الأخطار التي يغطيها هذا التأمين.

وبمقتضى التأمين التبادلي يتم تحصيل اشتراك مبدئي من كل عضو مقدما، وتقوم الهيئة بعد ذلك بتحديد نصيب العضو في التعويض بشكل نهائي في نهاية كل سنة بعد معرفة نتائج أعمال الهيئة، وتجرى على هذا الأساس تسوية حساب كل عضو فإن زاد الاشتراك المبدئي عن حملة العضو في التعويض فيرد له الفرق أو يكون به احتياطي لمواجهة عدم كفاية الاشتراكات في السنوات التي تزيد فيها التعويضات عن الاشتراكات المحصلة، وإذا كان الاشتراك الميداني أقل من حصة العضو في التعويض فإنه يلتزم بسداد الفرق خاصة في حالة عدم وجود احتياطات . ويمكن للعضو الانسحاب في أي وقت بشرط أن لا يخل هذا الانسحاب بالتزاماته خلال فترة عضويته بالنظام أي يجب أن يسدد جميع التزاماته السابقة قبل انسحابه.

وتدار هذه الهيئات بواسطة أعضائها، حيث يقوم الأعضاء بانتخاب مجلس الإدارة من بينهم، ويستعين مجلس الإدارة بالكفاءات الفنية اللازمة في مجال الشؤون الاكتوارية والاستثمار. (الحكيم، 2003، ص 206)

**رابعا: الجمعيات التعاونية للتأمين**

وتتشابه هذه الجمعيات مع الجمعيات الاستهلاكية أو التعاونيات في أن رأسمالها يتكون من عدد من الأسهم غير محدد العدد ويكون لكل شخص الاكتتاب في هذه الأسهم أو التنازل عنها، وفقا لنظام الجمعية ولكل عضو في الجمعية صوت واحد أيا كان عدد ما يملكه من هذه الأسهم وتحصل الأسهم على نسبة محددة من قيمتها سنويا كربح وما تبقى بعد توزيع أرباح الأسهم يوزع كأرباح على حملة وثائق التأمين كل بنسبة تعامله مع الجمعية، كما أنه ما يميز هذا النوع من المؤمن أنه يقبل التغطية التأمينية للأعضاء وغير الأعضاء وهذا عكس هيئات التأمين التبادلي.

وعادة ما تقوم مثل هذه الجمعيات بعمليات التأمين التي لا تقدم عليها شركات تأمين المساهمة بسبب خطورتها مثل تأمين تفوق الماشية والتأمين على المحصولات الزراعية ضد أفاق الطبيعة والصقيع، وهذا بالإضافة إلى فروع التأمين الاجتماعي المختلفة، ولا تهدف مثل هذه الجمعيات أساسا إلى الربح، كما أن مسؤولية المؤمن له محددة بقيمة القسط المحدد لتغطية التأمين.

ويتولى إدارة الجمعية عدد من الأعضاء المساهمين مجلس الادارة تتولى اختيارهم الجمعية العمومية من حملة الأسهم في نظير مكافأة محددة، ولهذا المجلس الحق في الاستعانة بمجموعة من الموظفين الفنيين والاداريين للقيام بالأعمال المختلفة.

من كل ما تقدم يتضح لنا أن التأمين التعاوني الجمعيات التعاونية وسط بين شركات التأمين المساهمة وهيئات التأمين التبادلي من حيث رأس المال، وتوزيع الأرباح وطريقة الإدارة. (إبراهيم عبد ربه، 2009، ص 74)

**خامسا: صناديق التأمين الخاصة**

تقوم مثل هذه الصناديق بأهداف اجتماعية بحتة حيث أنها لا تهدف إلى تحقيق الربح كما تقتصر خدماتها على أعضاءها فقط.

وتقوم مثل هذه الصناديق على أساس اتفاق بعض الأفراد الذين تربطهم صلة معينة كالمهنة أو العمل فيما بينهم على تكوين صندوق خاص لتغطية خطر اجتماعي معين وخاصة في حالة الكوارث التي يتعرضون لها كوفاة العضو أو ضياع مورد زرقة أو تقاعد بسبب بلوغه السن القانونية أو لمرض أو لحادث حيث تقوم مثل هذه الصناديق بتجميع المدخرات البسيطة للأعضاء في صورة رسوم عضوية أو اشتراكات واستثمار هذه الأموال لصالحهم بجانب وظيفتها التأمينية. (إبراهيم عبد ربه، 2009، ص ص 73)

ويدير هذه الصناديق مجلس منتخب من بين أعضاء الصندوق يستعين عند الحاجة بمن يراه أهلا من أهل الخبرة والتخصص في هذا المجال لحل ما يراه المجلس بحاجة إلى حل مما يطرأ عليه من مشكلات أثناء العمل.

ويبدو من خلال ذلك أن الهدف من إنشاء هذه الصناديق ليس تحقيق الربح وإنما هو التعاون بين أعضائه في حالات معينة يحتاج فيما العضو إلى دعم أو مؤازرة عند تعرضه لخطر معين.

وتختلف هذه الصناديق عن جمعيات التأمين التعاوني في اقتصار نشاطها على التأمينات الشخصية فقط.

بينما تستطيع جمعيات التأمين التعاوني أن تقوم بمختلف أنواع التأمين كذلك تبدأ صناديق التأمين بدون رأس مال، بينما لابد أن يكون هناك رأسمال لجمعيات التأمين التعاوني كما أن هذه الصناديق لا تستطيع أن تؤمن لغير أعضائها بينما تستطيع جمعيات التأمين التعاوني ذلك وفيما عدا هذه الأمور تشبه صناديق التأمين الخاصة جمعيات التأمين التعاوني إلى حد كبير. (فهمي هيكل، 1980، ص 24)

**سادسا: هيئات تأمين الحكومة**

تدخل الحكومة سوق التأمين التجاري عندما ترى أهمية نوع معين من التأمين والذي تفرضه شركات تأمين المساهمة بسبب خطورته أو في أحيان أخرى تقبل عليه شركات التأمين لكن بتكاليف عالية. (إبراهيم عبد ربه، 2009، ص 76)

كما تتدخل الدولة لفرض بعض التأمينات إجباريا على فئة معينة لصالح فئات أخرى تهدف الدولة إلى حمايتها اجتماعيا، ومثال هذا التأمينات الاجبارية نجد التأمين الاجباري عن المسؤولية المدنية الناشئة عن حوادث السيارات وتدخل الحكومة سوق التأمين أيضا لغرض تغطية بعض الأخطار الأساسية (العامة) التي تحقق خسائر مالية كبيرة مثل: الزلزال، البراكين والفياضانات.

وكذلك الدولة تقوم بدور المؤمن بالنسبة لفروع التأمينات الاجتماعية وذلك تحقيقا للهدف الاجتماعي الذي يقوم من أجله هذا النوع من التأمين وغالبا ما تحدد مسؤولية المؤمن له هنا في قيمة الاشتراك والذي غالبا ما يحسب على أساس نسبة مئوية محددة من الدخل تحقيقا للهدف الاجتماعي الذي قامت من أجله فروع التأمين الاجتماعي.

وهناك تخصص الدولة رأسمال محدد لمقابلة الخسائر إذا زادت التعويضات عن الأقساط المحصلة واستثماراتها، ذلك اعتمادا على مواردها العامة كما لا تهدف هذه الهيئات إلى الربح.

ومن ناحية الادارة فإن الحكومة تكلف أحد أجهزتها العامة للقيام بتنفيذ فرع أو أكثر من فروع هذا النوع من التأمين.

كما في حالة هيئة التأمينات الاجتماعية، أو قد تقوم الدولة باستناد العمل التأميني لإحدى الشركات التجارية للقيام هذا العمل نيابة عنها ولحسابها.

**المطلب الثالث: وظائف شركات التأمين**

تقوم شركة التأمين بعدة وظائف رئيسية تتمثل في إدارة العمليات إدارة النشاط التسويقي تحديد قيمة أقساط التأمين إدارة الاستثمار.

**أولا: إدارة العمليات:**

يتوقع أن تكون شركة التأمين قادرة على تحديد الدقيق لقيمة قسط التأمين على الرغم من أن التعويضات قد لا تكون معلومة إلى درجة اليقين في كثير من الحالات مما يمكنها من تغطية التكاليف والتعويضات وتحقيق العائد المطلوب وهذه المهمة الرئيسية لإدارة عمليات التأمين والتي يطلق عليها بالاكتتاب يضاف إليها مهمتين أخرتين هما العمل على تحقيق تكاليف العمليات والاسراع في تحصيل الأقساط.

**1. وظيفة الاكتتاب:**

تتلخص وظيفة الاكتتاب في تقرير طلبات التأمين التي يمكن قبولها وقيمة الأقساط التي ينبغي دفعها، وهي بذلك تعد الوظيفة التي تكلف الحماية لشركة التأمين ضد سوء اختيار عملائها، هذا ويبذل القائمون على تلك الوظيفة قصار جهدهم لجعل أقساط التأمين التي يدفعها المؤمن لهم متمشية مع فرص تعرضهم للخسائر دون أي مبالغة وكما يبدو فإن نجاح شركة التأمين يتوقف إلى حد كبير على نجاح إدارة الاكتتاب في أداء وظيفتها، فلو أن معايير قبول طلبات التأمين كانت مشددة وكانت أقساط التأمين مبالغ فيا بالمقارنة بالشركات الأخرى فقد لا تكفي الوثائق المصدرة لتحقيق التشغيل الاقتصادي للشركة، وعلى العكس من ذلك لو أن المعايير لتحقيق التشغيل الاقتصادي للشركة، وعلى العكس من ذلك لو أن المعايير كانت متساهلة أو كانت القيمة محددة للأقساط منخفضة بالمقارنة مع الشركات الأخرى فإن حجم نشاط السوق يزداد غير أن قيمة التعويضات قد تفوق بقدر كبير الأقساط مما يؤدي في النهاية إلى تعرض الشركة الخسارة كبيرة ويواجه نشاط الاكتئاب مشكلة رئيسية للمثل في تجديد المعيار الملائم لاختيار وتصنيف المؤمن لهم وتزداد حدة المشكلة في ظل ظاهرة عدم وضوح العلاقة بين المعايير الحالية وبين قيمة التعويضات المدفوعة هذه الظاهرة أدت ببعض المؤمن لهم إلى الاعتقاد بأنّ ما يدفعونه من أقساط هو أكثر مما ينبغي أن يكون عليه الحال لو أن هناك معايير دقيقة.

**2. خفض التكاليف والاسراع في تحميل الأقساط:**

يشار إلى أن شركات التأمين قد نجحن في التعامل مع تكاليف العمليات والتعويضات التي تدفع للمستفيدين، خاصة في وجود الحاسوب والخبراء الاكتواريين، كما نجحت كذلك في سرعة تحصيل أقساط التأمين مما يتيح فرصة استثمارها على وجه السرعة، ويتم ذلك من خلال تأخير صندوق البريد في كل منطقة جغرافية يوجد بها عدد كاف من المؤمن لهم". (إبراهيم، 1999، ص 412-413).

**ثانيا: إدارة النشاط التسويقي:**

قبل التعرض لدور النشاط التسويقي وتأثيره على كفاءة الشركة قد يكون من الملائم الاشارة إلى أهم قنوات التسويق في ميدان التأمين، حيث أنه تم التمييز بين ثلاثة قنوات تسويقية هي:

- **التسويق المباشر:** أن يكون الاتصال مباشرا بين الراغب في التأمين وبين شركة المعنية، حيث يتم التعرف على أنواع الوثائق التي تقدمها الشركة والمزايا التي تتسم بها كل منها مما ينتج له اختيار ما يناسبه.
- **الوكلاء والمنتجون:** يمثل الوكلاء والمنتجون المصدر الرئيسي لعمليات التأمين، حيث يقومون بتحصيل أقساط التأمين ثم إيداعها في خزينة الشركة أو في حساب الشركة لدى بنك معين.
- **شركات التأمين الأخرى:** تتمثل القناة التسويقية في شركات تأمين أخرى وذلك خلال ما يسعى بإعادة التأمين.

**ثالثا: الأنشطة الاكتوارية لتحديد احتمالات الأخطار:** يرتبط قسط التأمين ارتباطا وثيقا يعمل الخبير الاكتواري، الذي يشمل في تقدير احتمالات وقوع الأخطار التي يغطيها التأمين، وهو يعتمد في ذلك على الدراسة التاريخية لمعدلات وقوع المخاطر المؤمن ضدها، إلى جانب محاولة الوقوف على ما إذا كانت هناك متغيرات يتوقع أن يكون لها أثر في إحداث تغيير في تلك المعدلات مستقبلا أولا، ونظرا لنتائج مثل هذه الدراسات فهي التي يتحدد على أساسها قيمة قسط التأمين، فإن نجاح الخبير الاكتواري في عمله يتوقع أن يكون له أثر كبير في ربحية الشركة.

**رابعا: إدارة الأصول والخصوم:** إن هيكل الأصول في ميزانية شركة التأمين هو محفظة الاستثمارات، تمثل خليطا من أوراق المالية واستثمارات مالية وقروض إلى جانب استثمارات أخرى، وترتكز سياسة الاستثمار على ركيزتين (نعمة جعفر، 2007، ص 321):

- استثمار أقساط التأمين فور استلامها وهو يعني العكاس قيمة أقساط التأمين في الشركة المزيد من المخصصات والتي يخصم منها دفع التعويضات أو دفعات المؤمن لهم أو المستفدين.

– هي اعتبار رأس مال والاحتياطات بمثابة ذرع واق للحماية من أي خسائر قد تنجم جراء التقلبات التي قد تواجه استثمارات الشركة فضلا من زيادة التعويضات عن قيمة أقساط محصلة.

– المحاسبة: المحاسبة على عمليات شركات التأمين شأنها شأن المحاسبة على عمليات المالية في المنشآت الاقتصادية الأخرى من حيث التزامها بنفس المبادئ وقواعد المحاسبة في تسجيل.

العمليات من واقع المستندات المؤيدة لها بتبويبها في دفاتر لغرض إعداد البيانات المالية المتناسبة في آخر كل فترة محاسبة، وهو ما يعرف عموما بالنظام المحاسبي إلا أن المحاسبة في شركات التأمين تختلف عن غيرها من الأنشطة الاقتصادية الأخرى في درجة تأثرها بطبيعة العمليات التأمينية التي تزاولها هذه الشركات ومدى ارتباطها بالقوانين والأنظمة التي تصدرها الدولة للأشراف والرقابة على قطاع التأمين. (عزمي وموسى، 2011، ص 161)

**6- الوظيفة القانونية:** هي وظيفة مهمة لشركات التأمين ففي التأمين على الحياة يستخدم المحامون الاكتتاب والتخطيط للتصرف بالأملاك ويصنع أيضا المحامون الصياغة القانونية وشروط الوثيقة في وثائق التأمين يراجعون كل الوثائق الجديدة قدر بيعها للجمهور، وتشمل أنشطة أخرى كالمساعدة القانونية للموظفين الذين يظهرون في حالات التسعير ومراجعة الاعلانات والمواد الأخرى المنشورة وإعطاء الارشادات القانونية العامة المتعلقة بالضرائب التسويق الاستثمارات وقوانين التأمين وبالتالي نستنتج أنه كلما تعددت شركات التأمين لتعدد وظائفها، خاصة مع مواكبة التطور التكنولوجي اقتصاديا واجتماعيا.

**وظيفة التسعير:** تهتم هذه الوظيفة بمعرفة القسط الواجب استفتاؤه من المؤمن له نظير خطر معين ينوي التأمين ضده، وبالتالي فإن وظيفة التسعير تضع سعر معين لكل نوع من أنواع التأمينات المختلفة يتناسب مع درجة واحتمال تحقق الخطر كما يتناسب مع مبلغ التأمين كما يتناسب مع الظروف المحيطة بالشيء أو خطر المؤمن ضده كما أنه يتناسب وبصورة عكسية مع معدل الفائدة الفني.

**8- وظيفة الانتاج:** يقصد بالإنتاج في مجال تأمين المبيعات والنشاطات التسويقية التي تقوم بها شركات التأمين وعملية البيع التي تقوم بها شركة التأمين هي الخدمة التأمينية وكثيرا ما يطلق على الوكلاء والمندوبين اسم المنتجين، وفي شركات التأمين المتخصصة في تأمينات الحياة يطلق على دائرة مسؤولة عن استقطاب وتدريب الوكلاء الجدد ومراقبة ومتابعة الوكلاء والمندوبين الآخرين.

**9- وظيفة تسوية المطالبات:** وهي تلك الوظيفية المتعلقة بدفع مبلغ التأمين أو دفع التعويضات المستحقة للمؤمن له عند تحقق الخطر المؤمن ضدّه، وفي شركات التأمين هناك جهة أو دائرة متخصصة بدراسة المطالبات المقدمة وتحديد مدى التعويض المستحق من خلال تسوية الخسائر والشخص المسؤول عن تسوية الخسائر هو مسوي الخسائر. (عزمي وموسى، 2011، ص 161)

**10- وظيفة إعادة التأمين:** ويقصد بإعادة التأمين نقل جزء من الخطر إلى جهة أخرى قادرة على تحمل الخطر وغالبا ما تكون هذه الجهة هي شركات إعادة التأمين، وعقد إعادة التأمين هو عقد يشبه عقد التأمين إلا أن أطرافه تكون مختلف، في عقد التأمين يكون طرفي العقد المؤمن له شخص أو مؤسسة والمؤمن شركة التأمين أما عقد إعادة التأمين فأطرافه شركة التأمين وشركة إعادة التأمين إلا أن عقد إعادة التأمين يختلف عن عقد التأمين في صفة الإذغان، حيث يمكن لطرفي العقد من مناقشة شروط العقد وتعديله حسب ما يرنه مناسبا.

**11- وظيفة الاستثمار:** كون أن أقساط التأمين يتم تجميعها في بداية العملية التأمينية فإنه يتوفر لدى شركة التأمين مبالغ ضخمة يمكن استثمارها.

## المبحث الثاني: المخاطر التشغيلية في شركات التأمين

ادارة المخاطر في شركات التامين تعد من العناصر الأساسية التي تساهم في تعزيز فعالية الإدارة والمُساءلة داخل المؤسسة فهي ليست مجرد أسلوب تقني، بل هي منهج شامل يُطبق على كافة إدارات الشركة لتحقيق أفضل مستويات الحوكمة والامتثال، ويتضمن هذا المنهج تحديد المخاطر، وتحليلها، وتقييمها، ومن ثم تحديد الأولويات والمراقبة لضمان استدامة العمل وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

### المطلب الأول: تعريف المخاطر التشغيلية

يستعرض هذا المطلب أبرز التعاريف المرتبطة بالمخاطر التشغيلية وفقًا للمنظمات المالية والتشريعية، مع التركيز على طبيعتها وخصائصها في قطاع التأمين.

**أولا: المخاطر**

**1. تعريف المخاطر:**

هناك العديد من التعريفات لمصطلح المخاطر ولعل أكثرها ملاءمة التعريف الصادر عن لجنة بازل للرقابة المصرفية وهو أن المخاطر عبارة عن التقلبات في القيمة السوقية للمؤسسة، ويعتبر هذا المفهوم واسعاً ويعكس وجهة النظر التي تقول أن "إدارة المخاطر هي العمل على تحقيق العائد الأمثل من خلال الموازنة ما بين مستوى العائد ودرجة المخاطرة".

وبشكل عام عرفت الأدبيات المصرفية المخاطر بأنها عبارة عن احتمالية أن يتعرض البنك إلى خسائر غير متوقعة وغير مخطط لها و/أو تذبذب في الإيراد المتوقع من استثمار أو نشاط معين، ويعكس هذا التعريف وجهة نظر المدققين الداخليين وإدارة البنك للتعبير عن قلقهم إزاء الآثار السلبية الناجمة عن أحداث مستقبلية محتملة الوقوع لها قدرة على التأثير على تحقيق أهداف البنك المعتمدة لتنفيذ استراتيجياته بنجاح. (عبد الكريم، 2007، ص 10)

**2. أنواع المخاطر التي تواجه شركات التأمين:**

في بيئة الأعمال المعقدة والديناميكية التي تعمل فيها شركات التأمين، تُعدّ إدارة المخاطر عنصرًا حاسمًا في الحفاظ على الاستقرار المالي وضمان الاستمرارية التشغيلية. تواجه هذه الشركات مجموعة متنوعة من المخاطر التي قد تؤثر على قدرتها على الوفاء بالتزاماتها تجاه العملاء والمستثمرين. ومن هنا، تبرز أهمية فهم وتصنيف هذه المخاطر، مما يُمكّن من تطوير سياسات واستراتيجيات فعالة للتعامل معها.ومن بين أبرز هذه المخاطر، **المخاطر التشغيلية** التي تُعد من أكثر الأنواع تأثيرًا على الأداء اليومي لشركات التأمين.، ويمكن تلخيص أنواع المخاطر في شركات التأمين كما يلي: (UCS, n.d)

أ. **مخاطر تشغيلية** تشمل الأخطاء البشرية مثل؛ ضعف الأنظمة، الفشل في الإجراءات، المشكلات التقنية التي تؤثر على سير العمل وكفاءة العمليات. التي تُعد من أكثر الأنواع تأثيرًا على الأداء اليومي لشركات التأمين. تنبع هذه المخاطر من فشل داخلي في العمليات أو الأنظمة أو الموارد البشرية، وقد تشمل على سبيل المثال لا الحصر: الأخطاء البشرية، الأعطال التقنية، ضعف البنية التحتية المعلوماتية، أو الإخفاق في تطبيق الإجراءات واللوائح الداخلية. ورغم أن هذا النوع من المخاطر قد يبدو في كثير من الأحيان غير مرتبط بالعوامل الخارجية، إلا أن تأثيره قد يكون بالغًا، إذ يمكن أن يؤدي إلى خسائر مالية كبيرة، وانخفاض ثقة العملاء، بل وأحيانًا إلى تعرض الشركة لمساءلة قانونية.وهي موضوع بحثنا

ب. **مخاطر مالية** المخاطر التي تؤثر على العوائد الاستثمارية والأداء المالي للشركة وتشمل؛ تقلبات الأسواق المالية، مخاطر الائتمان، وتغيرات أسعار الفائدة.

ج. **مخاطر التأمين** تتعلق بالمخاطر المرتبطة بالعملاء والمطالبات مثل؛ مخاطر التقييم الغير دقيق إلى مطالبات التأمين، مخاطر كثافة المطالبات، عدم التنبؤ الدقيق بالتزامات التعويض.

د. **مخاطر الاكتتاب** تتعلق بالمخاطر المرتبطة بتقدير المخاطر بشكل غير صحيح عند إصدار بوليصات التأمين، مما قد يؤدي إلى تعرض الشركة لخسائر أكبر من المتوقع.

هـ. **مخاطر قانونية** تشمل؛ الدعاوى القضائية، والنزاعات القانونية، أو التغيرات في القوانين واللوائح التي قد تؤثر على عمليات الشركة وتكاليفها.

و. **مخاطر السوق** تتعلق بتقلبات السوق والتغيرات الاقتصادية التي قد تؤثر على قيمة الأصول المالية للشركة واستراتيجيات الاستثمار.

ز. **المخاطر الاستراتيجية:** تشمل المخاطر المرتبطة بالقرارات الاستراتيجية مثل؛ دخول أسواق جديدة أو تغيير نماذج الأعمال، والتي قد تؤثر على قدرة الشركة على تحقيق أهدافها.

ح. **مخاطر تنظيمية** تتعلق بالتغيرات في المتطلبات التنظيمية والسياسات الحكومية التي قد تؤثر على عمليات الشركة وتكاليف الامتثال.

ط. **مخاطر التقنيات والتكنولوجيا** تتعلق بمخاطر التكنولوجيا على الأعمال مثل؛ المخاطر السيبرانية، وفقدان البيانات.

عمومًا؛ يساعد تحديد المخاطر التي تواجه شركات التأمين في تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر في شركات التامين، مما يساهم في تعزيز استقرار الشركة ونجاحها على المدى الطويل.

**ثانيا: المخاطر التشغيلية**

**1. تعريف المخاطر التشغيلية:**

لقد تعددت تعاريف المخاطر التشغيلية نذكر منها:

"يقصد بالمخاطر التشغيلية مخاطر الأعمال تذبذب ربح العمليات لأسباب تتعلق بطبيعة أو ظروف النشاط الذي تمارسه المؤسسة". أي بمفهوم أوسع يقصد بها درجة التذبذب في ربحية المؤسسة، التي ترتبط بالعديد من المتغيرات التي تنشأ عنها هذه المخاطر، منها التغير في حجم المبيعات الذي يتعلق بظروف السوق المنتجات والعملاء أو التغير في تكاليف العمليات لأسباب تتعلق بطبيعة النشاط الذي تمارسه المؤسسة. وإذا كان جزء كبير من مخاطر الأعمال يرتبط ارتباطا وثيقا بالمؤسسة أو بالصناعة التي تنتمي إليها، وهو ما يطلق عليه بالمخاطر غير المنتظمة، فإن جزءا آخر من تلك المخاطر يرجع إلى أسباب تتعلق بالظروف العامة في الدولة التي تعمل فيها وهو ما يطلق عليه بالمخاطر المنتظمة. (هندي وقرباس، 1997، ص 117)

وفي تعريف آخر تمثل المخاطر التشغيلية أثر تقلب في حجم الطلب والعرض على الربح قبل الفائدة والضريبة جراء التقلب في السعر وكمية البيع. (محمود، 2013، ص 234)

وتشير المخاطر التشغيلية عادة إلى عدم اليقين في نتائج المؤسسات وخاصة أرباح التشغيل. ( Lee Chy Hwa, 2011, p24)

ويمكن تعريفها على أنها ما يحدثه التقلب العشوائي في رقم الأعمال من تأثير سلبي على مختلف معايير المردودية في المؤسسة، المتمثلة في نتيجة الاستغلال أو المردودية الاقتصادية. (بن ساسي، وقريشي، 2006، ص 455)

مخاطر التشغيل احتمال اختلاف بين نتيجة التشغيل المتوقعة ونتيجة التشغيل المحققة إذا كان رقم الأعمال المحقق دون المتوقع. (Mollet et autres, 2015, p 160)

وفقا لمعيار الملاءة 2 التوجيه (EC/2009/138) فإن المخاطر التشغيلية هي: مخاطر الخسارة الناشئة من العمليات الداخلية غير الكافية أو الفاشلة، أو من الأفراد أو الأنظمة أو من أحداث خارجية وتشمل المخاطر القانونية، ولكن لا تشمل المخاطر الناجمة عن القرارات الإستراتيجية ومخاطر السمعة إن هذا التعريف لا يحاول الوصول إلى تلك المخاطر التي لم يتم تضمينها أو لم يتم تحديدها في تعريف المخاطر الأخرى ، بما في ذلك مخاطر السوق والائتمان، ولكن الميزة الأكثر أهمية من هذا التعريف هو أنه يركز على أثر الخسائر التشغيلية. (طرطاق، 2019، ص 50)

**2. المخاطر التشغيلية في مجال التأمين:**

تتمثل الأحداث السلبية المرتبطة بالمخاطر التشغيلية في مجال التأمين فيما يلي: (طرطاق، 2019، ص 50-51)

- تجاوز الصلاحيات لإبرام عقد التأمين.
- عدم التقيد بالأقساط المستقرة داخل الشركة.
- خرق للمعايير والإجراءات المطلوبة لإبرام عقد التأمين.
- اتفاق اللجان العليا على عكس الحدود الموافق عليها.
- عدم الالتزام بالموعد النهائي للتعويض عن مطالبات العملاء عدم كفاية تقييم المطالبات.
- سيطرة غير كافية على النشاط التجاري والمطالبات وغيرها.

**المطلب الثاني: تصنيف المخاطر التشغيلية**

يتمثل السؤال الذي يواجه شركات التأمين في تحديد أنواع المخاطر التي هي على استعداد لقبولها نظرا للفائدة النظرية التي يمكن الحصول عليها سيكون من المرغوب فيه أن تضع شركات التأمين سياسة عامة فيما يتعلق

بالمخاطر التشغيلية القابلة للتحويل مثل الأضرار المادية والمسؤولية المهنية والاحتيال أو المسؤولية المدنية لكبار المسؤولين لتعرضهم للخطر .

والقاعدة العامة لشركات التأمين كما هو الحال في أي شركة أخرى هي تأمين مخاطرها داخليًا أو خارجيا مع شركات التأمين الأخرى، فبعض من هذه الشركات لديهم برامج التأمين العالمية، والتي يتم استعراضها دوريا للتأكد من التوصل إلى أفضل اتفاقات السوق فيما يتعلق بالشروط والأسعار والحدود والحماية بغض النظر عن مقدار ما تم إدارته أو تقليله من مخاطر التشغيل حيث سيكون هناك دائما تعرض متبقي يجب افتراضه أو تمويله مع الأخذ في الاعتبار أن كل نوع من أنواع المخاطر له خصائصه الخاصة فيما يتعلق بتواتر وشدة الخسائر يمكن استخدام هذه المخاطر لنقل المخاطر لذا يجب أن تعمل على تبرير تخفيض رأس المال التنظيمي للمخاطر التشغيلية. (مروان، مريم، 2019، ص 33)

وبمجرد اختيار برنامج التأمين الأكثر ملاءمة لملف بيانات مخاطر الشركة وبناءً على وجود حادث أو خسارة يجب أن تبلغ الشركة المؤمنة إلى إدارة المطالبات في شركة تأمين المخاطر أو إلى وسيط التأمين ويعتمد السؤال المتعلق بنوع الحوادث التي يجب إبلاغها لشركة التأمين أو التغطية على تصميم السياسة وقدرة سوق التأمين وتفضيلات العميل وتاريخ الحوادث والأقساط وخدمات الرعاية من شركات التأمين، والجدول التالي يوضح بعض أنواع الأحداث والمخاطر التشغيلية في شركات التأمين. (مروان، 2019، ص 33)

**الجدول رقم (01-01): تصنيف المخاطر التشغيلية**

| أنواع الأحداث | تعريف الفئة | الفئة |
|---|---|---|
| **الاحتيال الداخلي** | الإجراءات التي تتم بروح الغش أو الربح من قبل الموظفين الداخليين في المنظمة، وكذلك من خلال الإجراءات غير المرخصة باستخدام غير صحيح للصلاحيات أو الصلاحيات الممنوحة للموظفين. | الأنشطة غير المصرح بها |
| | | الغش والسرقة |
| **الاحتيال الخارجي** | تنفيذ الوقائع ذات الطبيعة الجنائية من قبل الموظفين غير الداخليين للشركة، العملاء ، الموردين ... إلخ. | الغش والسرقة |
| | | أنظمة الأما ن |

| | | |
|---|---|---|
| **علاقات العمل والأمن الوظيفي** | هو الخطر في إدارة الموارد البشرية ويتضمن خروقات لوائح العمل. | العلاقات مع الموظفين<br>المخاطر المهني ة<br>التنوع والتمييز |
| **التدريب الداخلي مع العملاء أو المنتجات أو الشركات** | توقعات العملاء غير راضين بسبب الممارسات السيئة أو أوجه القصور في بيع الخدمات والغرامات أو التعويض عن خطأ الممارسات التجاري ة | التكيف مع اللوائح الداخلية<br>الأعمال التجارية أو ممارسات السوق غير المصرح به<br>أوجه القصور في المنتجات<br>الاشتراك في المخاطر الأنشطة الاستشارية |
| **الضرر للأصول المادية** | الأحداث الخارجية سواء كانت طبيعية أو عرضية أو مستفزّة تتلف الأصول المادية أو تقطع أنشطة الشركة. | الكوارث والأحداث الأخرى |
| **فشل النظام** | أوجه القصور في تصميم وتنفيذ نظم | أنظمة |
| **تنفيذ وإدارة العمليات** | أوجه القصور في عمليات الشركة سواء للتصميم والإدارة نفسها وللأخطاء في تنفيذ الإجراءات والعمليات. | التنفيذ والصيانة<br>السيطرة والإبلاغ<br>توثيق<br>إدارة حساب العميل<br>أطراف ثالثة<br>الموردين |

**المصدر**: (مروان، 2019، ص 33)

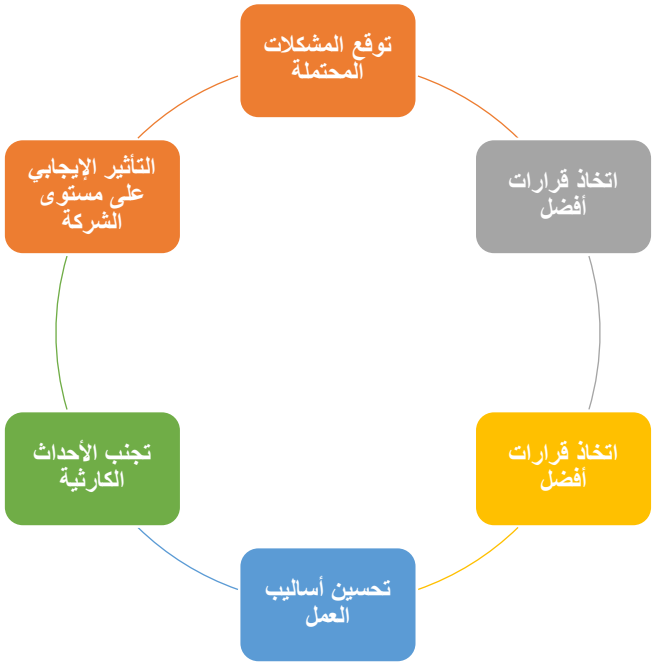
**المطلب الثالث: أهمية إدارة المخاطر التشغيلية والإطار الاحترازي للتأمين**

يُبرز هذا المطلب دور إدارة المخاطر التشغيلية في تعزيز الحوكمة والاستقرار المالي، كما يناقش الانتقال من الملاءة I إلى الملاءة II كمنظومة تنظيمية حديثة لإدارة المخاطر في قطاع التأمين الأوروبي والعالمي.

**أولا: أهمية إدارة المخاطر التشغيلية**

تتجلى أهمية إدارة المخاطر في المؤسسات الحكومية في توقع المشكلات المحتملة والاستعداد الكامل للتعامل معها، مما يقلل من الاضطرابات التجارية والأحداث الكارثية. كما تساعد على اتخاذ قرارات أفضل، وتحسين أساليب العمل، ووضع ميزانية أكثر كفاءة، مما يضمن بقاء الشركات قادرة على المنافسة وتحقيق نمو مستدام. حيث يمكننا تلخيص أهمية إدارة المخاطر التشغيلية في الشكل التالي:

**الشكل رقم (01-02): أهمية إدارة المخاطر التشغيلية**




**المصدر**: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على ما سبق

**1. توقع المشكلات المُحتملة:**

تعمل إدارة المخاطر التشغيلية على تغيير ثقافة منظمة الأعمال، فباتت الشركات تميل إلى التركيز على إدارة المخاطر التشغيلية بشكل أكبر، بحيث تكون أكثر استباقية مقارنة بالشركات الأخرى التي يمكن أن تكون رد فعل، وبالتالي تلقي كل شركة نظرة فاحصة على كل عملية من عمليات أعمالها وتحديد الخطأ الذي يمكن أن يحدث، وهو ما يساعد على توقع المشكلات المُحتملة.

ولذلك فإن الشركات التي تقوم بإدارة المخاطر التشغيلية على نطاق واسع تعاني من اضطرابات تجارية أقل، إذ تتوقع المشكلات التي من الممكن التي تتعرض لها، وتقوم بحلها في مرحلة مبكرة.

كما أن هذا النهج يساعد الشركات على تحديد المشاريع الفاشلة في مرحلة مبكرة، ومن خلاله تحدد الشركات ما إذا كان استثمار أموال إضافية في مشروع فاشل سيساعدها على التحول أو أن ذلك مجرد إهدار أموال بعد الفشل.

**2. تجنب الأحداث الكارثية:**

تتمثل أهمية إدارة المخاطر التشغيلية في أنها تُعد الشركات لجميع أنواع المخاطر، إذ يحاول مديرو المخاطر توقع الصدمات الصغيرة التي تؤثر على الأعمال اليومية لأي شركة، مع التركيز على الأحداث الكارثية.

وعلى الرغم من محدودية احتمال وقوع الأحداث الكارثية؛ ولكن يتعين على الشركات الاستعداد الكامل للتعامل معها في حال وقوعها.

**3. اتخاذ قرارات أفضل:**

خلال عملية إدارة المخاطر، تضطر الشركات إلى دراسة عملياتها وعوامل الخطر بالتفصيل، فتتوقع إدارة الشركة جميع المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها.

وعندما تطلق الشركات منتجات جديدة، أو تدخل أسواقًا جديدة، فيجب أن يكون لديها إطار عمل جاهز يمكن نشره لتجنب تلك المخاطر، وبالتالي تمكّن إدارة المخاطر التشغيلية الشركات من تحمل المخاطر المحسوبة وتسريع نموها.

وتعني عمليات إدارة المخاطر التشغيلية المكثفة أن الشركة لديها الكثير من البيانات التي يمكن استخراجها للحصول على رؤى ذات مغزى تؤدي في النهاية إلى اتخاذ قرارات أفضل.

**4. بقاء الشركات قادرة على المنافسة:**

تساعد إدارة المخاطر التشغيلية الشركات على تقليل خسائرها في الأوقات الحرجة، تلك الأوقات التي تكافح فيها الشركات ذات الإدارات السيئة للاستمرار في السوق بصورة أو بأخرى.

والشركات التي لديها عمليات إدارة المخاطر التشغيلية تميل إلى تقليل خسائرها إلى الحد الأدنى، وهو ما يساعد على ثبات قدرتها التنافسية، ومن ثم يُحسن وضعها في المستقبل.

وعند وقوع أحداث سلبية مثل فترات الركود، تستطيع الشركات التي تستعين بإدارة المخاطر التشغيلية الاستمرار في المنافسة، مع احتفاظها بنسبة كبيرة من رأس مالها، أي يكون لديها النقد الإضافي المطلوب للقيام بعمليات الاستحواذ.

**5. تحسين أساليب العمل:**

العمليات اليومية لإدارة المخاطر التشغيلية تجبر الشركات على جمع المزيد من المعلومات حول عملياتها، وبالتالي تستطيع الشركات تحديد أجزاء العملية غير الفعالة أو التي تحتاج إلى تحسين.

وتقوم إدارات إدارة المخاطر التشغيلية بمراقبة العمل أو الإدارات المختلفة باستمرار فيما يتعلق بالكيانات الخارجية والبحث عن الأشياء التي يمكن أن تتعرض لمخاطر، وهو ما يؤدي إلى تحسين العمليات.

ويمكن القول أن إدارة المخاطر التشغيلية تعمل جنبًا إلى جنب مع إعادة هندسة أساليب العمل وتحسين الجودة في العملية.

**6. وضع ميزانية أفضل:**

تتميز الشركات التي تستعين بعمليات إدارة المخاطر، بسيطرتها على مواردها المالية، بشكل أفضل من الشركات الأخرى، لأن تلك الشركات تقوم في الغالب بإلقاء نظرة فاحصة على أرقامها المالية، وتحاول تقليل أي خسارة أو هدر، وهو ما ينتج عنه امتلاكها معرفة أفضل بعملياتها وميزانيتها.

كما يمكن لتلك الشركات إنشاء ميزانيات أكثر كفاءة، حيث يمكن تخصيص الأموال لتحقيق أهداف الشركة بأفضل طريقة ممكنة.

**7. التأثير الإيجابي على مستوى الشركة:**

لإدارة المخاطر التشغيلية المؤسسية أيضًا تأثير إيجابي على مستوى الشركة، إذ تقضي على العمليات الزائدة عن الحاجة، أو تضمن الاستخدام الفعال للموظفين، أو تقلل من السرقة، أو تزيد الأرباح، من خلال فهم أفضل للأسواق التي يجب الدخول فيها.

**ثانيا الإطار الاحترازي في التأمين:**

**أولا: الإطار الاحترازي في التأمين من الملاءة I إلى الملاءة II:**

منذ سنوات 1970 يوجد في قطاع التأمين إطار تنظيمي احترازي في التأمين على الحياة والتأمين على غير الحياة (المسؤولية المدنية...الخ)، أي ضمان أن شركة التأمين لديها الموارد المالية للوفاء بالتزاماتها، وأن تكون قادرة عن تعويض المؤمن عليهم في التأمين على الممتلكات والمسؤولية، والتعامل مع طلبات استرداد الأموال المودعة في التأمين على الحياة.

وتشمل هذه التوجيهات الأوروبية لعام 1973 (التأمين على غير الحياة) و 1979 (التأمين على الحياة) ومن 1992 و1995 على أساسيات ونظم الإشراف في التأمين.

ويضاف إلى ذلك ما يسمى "بالملاءة المالية I"بعد عدة توجيهات اعتمدت في عام 2002 .

بالنسبة لـ(Dreyfuss, 2012)، الملاءة I هو نظام احترازي يقوم على المبادئ التوجيهية في السبعينات، والتي لم تعد ملائمة على الرغم من مراجعتها في عام 2002 للمسائل الاقتصادية والمالية والقانونية للتأمين.

العولمة وصعود شركات التأمين الدولية وظهور مخاطر جديدة تغطيها شركات التأمين بعد الملاءة I، ووضع متطلبات تنظيمية جديدة في مختلف البلدان الأوروبية، وتعقيد النماذج الرياضية لحساب المخاطر، وزيادة استخدام المعلومات والهندسة المالية وتطور توزيع التأمين وازدهار التأمين البنكي...الخ).

ولهذه الأسباب فإن الأجيال الجديدة من التوجيهات تهدف إلى تغيير هذا الإطار الاحترازي للانتقال من منطق الحساب (حيث لم يتم تحديد السيطرة الداخلية على المخاطر كشرط لمواجهه المخاطر) إلى منطق متكامل يعزز جانب النوعية لمراقبة المخاطر والإبلاغ عنها.

وقد احتوت نصوص الملاءة I (Solvancy I) على متطلبات قليلة حيث لم يتم فيها تحديد الحوكمة والرقابة الاحترازية لمجموعات التأمين، (حيث اقتصرت على السيطرة للكيانات القانونية ولم تأخذ في الحسبان ما يكفي من الواقع الاقتصادي في مجموعات التأمين التي اندمجت تبعا لتطوير العديد من الفروع لأنشطتها).

وفي مواجهه العديد من الانتقادات بهذا الإطار الاحترازي على المستوى الأوروبي (تعتبر مبسطة للغاية، ولم تأخذ بعين الاعتبار بما فيه الكفاية واقع المخاطر من كل شركات التأمين أو هيكلها التنظيمي، مما يحد من تطورها في السوق الأوروبي) فإن التوجيه الأوروبي رقم 138/ 2009 المؤرخ في 25 نوفمبر 2009 يعتزم تعديل النظام الاحترازي في هذا القطاع.

والهدف من التوجيه المسمى "الملاءة الثانية" هو أن يدخل حيز التنفيذ في سنه 2012 و2013 (المتعلقة بالوصول إلى أنشطة التأمين وإعادة التأمين وممارساتها)، وقد طبق هذا التوجيه في 1 جانفي 2016 .

بعد التأكد من بموجب إطار الجهاز المعياري أومنيبوس (omnibus II) من أجل تسهيل عملية الانتقال من الملاءة I إلى الملاءةII L'ACCORD SUR OMNIBUS II، لأسباب عملية للتكيف، مثل إصلاح بازل II في منتصف العقد الأول من القرن الحادي والعشرين في القطاع البنكي.

ومع ذلك فإن الجهة التنظيمية (هيئة الرقابة الاحترازية) هي جزء من التنفيذ التدريجي لهذا التوجيه في فرنسا كجزء من العمل المشترك للتكيف مع ممثلي شركات التأمين.

ويستند الإطار الاحترازي لقطاع التأمين على ثلاثة مستويات وفقا لعملية تسمى « LAMFALUSSY »

- المستوى الأول وهو متعلق بتوجيه الملاءة II الذي ينص على التحويل من قبل كل دولة عضو في الاتحاد الأوروبي دون إمكانيه الإبقاء على قواعد وطنية منفصلة.

- المستوى الثاني وهو يتعلق بالأفعال المفوضة من المفوضية الأوروبية أو من الهيئة الأوروبية للتأمين والمعاشات المهنية ( EIOPAسابقا CEIOPS) عن طريق اللائحة الأوروبية المطبقة مباشرة في القانون الوطني.

- المستوى الثالث وهو يتعلق بالمعايير والمبادئ التوجيهية التقنية، واللوائح ومجموعه من التوصيات المحددة من طرف الهيئة الأوروبية للتأمين والمعاشات المهنية (L'EIOPA) .

وبالإضافة إلى هذه العناصر، تم وضع توجيه للتكيف وسمي باسم (الجامع 2، OMNIBUS 2) عن طريق السلطات الأوروبية بهدف تكييف توجيه الملاءة II في سياق النظام الأوروبي للإشراف والاستقرار المالي.

**ثانيا: أهداف ومكونات توجيهات الملاءة II:**

**أهداف التوجيه:** ويمكن تقسيمها على الشكل التالي:

- حماية حاملين الوثائق من خلال تعزيز القوة المالية لشركات التأمين، وتحقيق التوازن بين حماية حملة الوثائق وتكلفة رأس المال من شركات التأمين (رسملة التكاليف الرأسمالية لتغطية المخاطر المفترضة).
- تعزيز أفضل تنظيم في قطاع التأمين.
- توافق ومواءمة القواعد الاحترازية في اوروبا.
- تمكين شركات التأمين من خلال إدارة أفضل للمخاطر.

**العناصر الرئيسية للتوجيه:**

ولتحقيق هذه الأهداف يتضمن التوجيه المتعلق بالقدرة على الملاءة IIمن عناصر مختلفة تتعلق بـ: حساب الالتزامات، إدارة المخاطر، حوكمة شركات التأمين (وظيفه AMSBمجلس الإدارة والاشراف).

إذ كان من المتوقع الامتثال لشركات التأمين في 1 جانفي 2016 بوجوب اتخاذ القرار المتعلق بالمشاريع المختلفة لهذا التوجيه في موعد أقصاه 31 مارس 2015، وفي مجال التأمين تمثل إدارة المخاطر مشروعا حقيقيا، حيث المسح السنوي لهيئة الإشراف والقرار (L'ACPR) الذي أجراه المركز في نهاية سنة 2013 كشف أن 50% من المشاركين قالوا أنهم مستعدون لهذا الموضوع مقابل 43% لشركات التأمين المتبادل، و78% لشركات العامة المحدودة ومؤسسات الادخار. (خوجة، 2020، ص 30)

**خلاصة:**

تناول هذا الفصل الجوانب النظرية المرتبطة بموضوع الدراسة، حيث بدأ باستعراض شامل لمفهوم شركات التأمين من حيث تعريفها القانوني والاقتصادي، وأنواعها المختلفة، والوظائف التي تؤديها في المشهد الاقتصادي والاجتماعي. وقد تبيّن أن شركات التأمين تمثّل أحد المكونات الأساسية في منظومة إدارة المخاطر المجتمعية، من خلال توفير التغطية ضد الأخطار المحتملة وضمان الاستقرار المالي للأفراد والمؤسسات.

حيث شكل هذا الفصل القاعدة النظرية التي انطلقت منها الدراسة الميدانية في الفصل الموالي، من خلال تسليط الضوء على الإطار المفاهيمي والاحترازي الذي يحكم عمل شركات التأمين ويؤطر إدارتها للمخاطر التشغيلية.

# الفصل الثاني

## واقع إدارة المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية – دراسة تطبيقية

**تمهيد:**

في ضوء ما تم تناوله في الفصل النظري، يأتي هذا الفصل لتطبيق المفاهيم على واقع شركات التأمين الجزائرية. من خلال دراسة ميدانية استكشافية وتحليلية، تهدف إلى رصد مدى إدراك العاملين لطبيعة المخاطر التشغيلية، وفعالية الآليات المتبعة لإدارتها. يعتمد هذا الفصل على أدوات كمية كاستمارة الاستبيان وتحليل البيانات الإحصائية باستخدام برنامجSPSS V27 ، لاختبار الفرضيات المطروحة والخروج باستنتاجات دقيقة وواقعية.

و سنقوم بما سبق من خلال المباحث التالي:

- **المبحث الأول: مفهوم شركات التأمين**
- **المبحث الثاني: المخاطر التشغيلية في شركات التأمين**

## المبحث الأول: طبيعة قطاع التأمين في الجزائر

إن فهم البيئة التي تعمل فيها شركات التأمين الجزائرية يُعد شرطًا أساسيًا لتحليل واقع إدارتها للمخاطر. يستعرض هذا المبحث الإطار التاريخي والتنظيمي لهذا القطاع، مع التوقف عند أبرز الفاعلين فيه، وتحديد الملامح الكبرى للمخاطر التشغيلية التي تميّزه عن باقي الأسواق.

### المطلب الأول: تاريخ وتطور قطاع التأمين في الجزائر

لقد مر نظام التأمين في الجزائر بعدة مراحل، ففي بداية كان خاضعا لنظام التأمين الفرنسي وهذا قبل الاستقلال ، ثم بعد ذلك عمل المشروع الجزائري على سن قواعد قانونية جزائرية وذلك بوضع رقابة شديدة على قطاع التأمين باحتكاره له، وبعد ثلاثين سنة من الاحتكار جاء قانون 95 الذي ألغى هذا الاحتكار مما أدى الى الظهور شركات تأمين خاصة وجديدة في السوق وهذا تماشيا مع عملية التحرير المالي .

#### أولا: قطاع التأمين في الجزائر قبل التحرير المالي

ان ظهور التأمين في الجزائر يعود الى الحقبة الاستعمارية حيث ارتبط تطوره بتطور التامين في فرنسا وهو ما جعل التأمين في الجزائر أنداك يختلط مع تاريخه في فرنسا، واقتصرت ممارسة التأممين في الجزائر حينذاك من خلال تبني سياسة توسيع النشاط بالخارج من طرف المؤسسات الفرنسية، التي جعلت المؤسسات الأم تكون فرنسية وتمارس نشاطها في مستعمراتها من خالا الفروع، وبالتالي أخذ التأمين في الجزائر يتطور وذلك من خلال انشاء كل من "la mutuelle incendie" في 1861 ، ثم " la caisse centrale mutuelle agricile " في سنة 1933 وذلك لغرض تلبية حاجيات المعمرين الفلاحين من الحماية في هذا المجال. .(عواطف مطرف ، 2013).

ولقد واجهت الجزائر عدة مشاكل بعد الاستقلال وأهمها نقص المسيرين والخبراء في مجال التأمين وهذا ما أرغم المشرع الجزائري على تسيير هذا القطاع بقوانين وتشريعات فرنسية مما فتح المجال أمام الشركات الفرنسية والتي بلغ عددها أنذاك 270 شركة. (Ali, 1994)

حيث تمكنت الشركات الفرنسية من فرض سيطرتها على قطاع التأمين وذلك في ظل انعدام المراقبة من طرف الدولة وهذا ما ساعدها على تحويل المداخيل إلى الخارج وبذلك حرمان الخزينة العمومية الجزائرية من الادخار كما كانت من دفع التعويضات المستحقة لضحايا الحوادث.

وفيما يلي سوف نقدم أهم الإصلاحات في الجانب القانوني حول نشاط التأمين في الجزائر الذي كان يستمد نصوصه من التشريع الفرنسي بعد الاستقلال بحيث مر بعد ذلك بعدة مراحل نوجزها فيما يلي: (زروقي ابراهيم ،2012)

- **1963:** رقابة الدولة لنشاط التأمين للحد من التسرب المخيف للأموال المدخرة آنذاك نحو الخارج

- **1966:** احتكار الدولة لمختلف شركات التأمين وجاء ذلك في إطار النظام الاشتراكي الذي اعتمد في تلك الفترة ومرحلة الاقتصاد المخطط

- **1976:** إعادة هيكلة سوق التأمين الجزائري بإدخال التخصص على الشركات الوطنية، بحيث كل شركة تتخصص في فرع ما من الأخطار ( الأخطار البسيطة، أخطار النقل ... الخ)

- **1980:** صدر أول قانون جزائري للتأمين قانون 80-07 وكان يهدف لتطور نشاط التأمين من منظور اشتراكي محض وان يكون التأمين وسيلة تسمح للدولة بإدارة ومراقبة الاقتصاد

- **1988:** إلغاء قانون تخصص شركات التأمين

- **1995:** تم تحرير نشاط التأمين والسماح لشركات خاصة دخول السوق وجاء ذلك في إطار الإصلاحات الاقتصادية التي باشرتها الجزائر للانتقال من الاقتصاد المخطط إلى اقتصاد السوق والتي شملت عدة مجالات بما فيها قطاع الخدمات المالية والتأمين. (خوجة، 2020، ص 45).

**ثانيا: تحرير ورفع احتكار الدولة لقطاع التأمين الجزائري**

في عام 1955 تم إجراء عدة تعديلات على القوانين المنظمة لقطاع التأمين، حيث تم إصدار الأمر 95-07 والذي يتضمن تحرير قطاع التأمين وإلغاء الإحتكار وبذلك فتحه أمام القطاعين المحلي والخاص والأجنبي، وهو يعتبر منعطف قانوني هام، ونظرا لعدم بلوغ الأهداف المنشودة ارتأت السلطات العمومية ضرورة مراجعته، من أجل تكميله وتحسينه، وهو تم تجسيد من خلال إصدار القانون 04-06+ في فيفري 2006.

**1. الأمر رقم 95-07 المتعلق بالتأمينات :**

إن الأمر المؤرخ 1995/01/25 أحدث تغيرا هاما في مجال التأمين حيث أدى إلى تحرير سوق التأمينات في الجزائر وإلغاء احتكار الدولة، وقد عملت الوزارة على تنظيم ومراقبة قطاع التأمين من خلال هيئة مراقبة واعتماد وسطاء للتأمين كقنوات توزيع جديدة لخدمة التأمين، ومن أجل تحليل المسائل المتعلقة بالتأمين انشاء مجلس استشاري يسمى المجلس الوطني للتأمين (**CNA**) ومن مهام هذا المجلس.

- تقديم الإقتراحات الهادفة إلى ترشيد نشاط التأمين وتطويره.
- إعداد تقرير سنوي يلخص الوضع العام لقطاع التأمين و الذي يقدم إلى الرئيس الحكومة عن طريق وزير المالية .

و كان يهدف هذا الأمر إلى تحسين وتطوير سوق التأمينات وذلك بفتح المجال أمام المتعاملين الخواص في مجال توزيع منتجات التأمين ومنع الاعتماد للقطاع الخاص وفتح المجال أمام المستشارين الأجانب.

**2. القانون رقم 04-06 المتعلق بالتأمين :**

بالرغم من التعديلات العميقة التي أحدثها الأمر 07-95 على القطاع بقيت ممارسة النشاط لا ترقى للأهداف المرجوة والمسطرة من طرف السلطات العمومية،

خاصة يتعلق بحماية رؤوس الأموال، وزيادة وتوجيه الادخار والتأمين على الحياة (الأشخاص) ولذلك انعقدت جلسة لدراسة مشروع القانون المعدل والمتمم للأمر 07-95 في جانفي 2006، بحيث أدخلت مجموعة من الإصلاحات هدفت إلى تحرير القطاع بشكل أكبر مما كان عليه بغية توفير ظروف ملائمة لتطوير من حيث تفعيل أدائه بما يحقق ترقيه ونمو حقيقيين وإحكام الرقابة على نشاط التأمين وهذا من خلال (مطرف عواطف):

متابعة تحرير القطاع بالسماح للشركات الأجنبية ممارسة نشاطها التأمين مباشرة من خلال فروع ومكاتب تمثلها في الجزائر.

إدخال إمكانية تسويق التأمين عن طريق الشبكات مختلفة من ضمنها البنوك والمؤسسات المالية وما شابهها، وهو ما فتح المجال لظهور ما يعرف بالبنك التأميني la bancassurance

أخذ إجراءات لتطوير التأمين وخاصة التأمين الأشخاص وشركات التأمين على الأضرار.

حماية وتدعيم حقوق المؤمن لهم، بتمكينهم شرعا من التخلي عن عقود التأمين على الحياة واسترجاع الأقساط وطلب الفوائد عند التأخر في تسديد التعويضات، وإنشاء صندوق لتضامن المؤمن لهم يعوضهم في حالة عجز مؤسسات التأمين عن التعويض.

تدعيم وسائل تدخل المراقبة بإنشاء لجنة الإشراف المستقلة للمؤمنين وتجهيزها بوسائل التدخل الضرورية.

تحسين اليسار المالي للمؤسسات ومراجعة الإطار القانوني لتنظيم المهنة (تعديل مستوى رأس المال برفعه وفرض التحرير الكلي له....).

كما تبع هذين القانونين بمبادرات أخرى هدفها تحسن المناخ الاستثماري في القطاع ففي سنة 2008 تمت التسوية النهائية للنزاع الجزائري – الفرنسي على التأمينات بتنظيم تحويل متبادل للمحافظ بين الطرفين المتفقين بأثر رجعي منذ 1966. (خوجة، 2020، 47)

**المطلب الثاني: الشركات العاملة في السوق الجزائري**

نقدّم في هذا المطلب تصنيفًا تفصيليًا لأهم شركات التأمين النشطة في الجزائر، حسب طبيعتها القانونية وتخصصها، سواء في تأمينات الأضرار، الأشخاص، أو التأمينات التعاونية.

**أولا: شركات التأمين على الاضرار:**

يمكن تقسيم شركات التأمين على الأضرار الى شركات عمومية و خاصة أهمها :

**1. الشركات العمومية** : يوجد أربع شركات عمومية للتأمين في الجزائر هي :

**1.1. الشركة الوطنية للتامين SAA:**

تأسست في 12 ديسمبر 1963 برأس مال مختلط جزائري مصري ، تم تأميمها بمقتضى القرار رقم 66/129 المؤرخ في 27 ماي 1963 في إطار احتكار الدولة لقطاع التامين تم تكليف الشركة بمهمة تأمين المركبات و الممتلكات الشخصية و المخاطر البسيطة و تأمين الأشخاص ، حيث تحتل مكانة رائدة في سوق التأمين الجزائري.(أسامة، 2022، صفحة 52)

– بعد إلغاء التخصص سنة 1990 نوعت الشركة محفظتها حيث أصبحت تضم الفروع الأخرى للتامين.

- في 2023 رفعت راس مالها الى 35 مليار دينار.(SAA, 2023)

### 2.1. الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR :

تأسست في 1963 حيث كانت مخولة بتنفيذ عمليات إعادة التأمين و في سنة 1964 حصلت على الترخيص نشاط إعادة 1985 قامت

الكامل لممارسة جميع عمليات التأمين، في عام 1975 قررت شركة التأمين و إعادة التأمين التخلي عن التأمين و تحويله الى الشركة المركزية لإعادة التأمين، التي تم تأسيسها خصيصا لهذا الغرض، و في عام بنقل محفظتها في فرع النقل للشركة الجزائرية للتأمين الشامل.

في عام 1985 قامت الشركة بجهود متواصلة لتنويع محفظتها، شاملة مجالات النقل، السيارات، و الأفراد وفي عام 1995 أصبحت شريكا في الشركة الجزائرية لضمان الصادرات، كما تعد الشركة الجزائرية للتأمين و إعادة التامين أول

مؤسسة عمومية تعمل بنظام معلومات متكامل متخصص في التأمينات. (CAAR, 2023)

### 3.1. الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT :

تأسست الشركة العامة المتخصصة في تأمين النقل نتيجة لإعادة هيكلة قطاع التأمين في 1985، حيث بدأت نشاطها في نفس العام ، انطلقت الشركة بالاهتمام الأولي بتأمين المخاطر المرتبطة بالنقل البري و الجوي و البحري مما يعكس بداية تخصصها و دور الدولة في احتكار قطاع التأمين خلال تلك الفترة ، بعد الغاء التخصص كجزء من الإصلاحات الاقتصادية المعتمدة في عام 1990 أصبحت الشركة مؤسسة اقتصادية عمومية تمارس مختلف فروع التامين براس مال قدره 11.49 مليار دينار جزائري. (CAAT, 2023)

### 4.1. شركة التأمين في مجال المحروقات CASH Assurance:

تعتبر شركة التامين في مجال المحروقات شركة ذات اسهم برأسمال عمومي ، حيث تختص في ممارسة جميع أنواع عمليات التأمين وإعادة التأمين ، تم اعتماد الشركة في 1999 و بدأت نشاطها في سنة 2000 برأسمال قدره 1.8 مليار دينار جزائري، تمت زيادة رأسمال الشركة الى 7.8 مليار دينار جزائري وذلك بفضل مساهمة كبيرة من شركة سوناطراك التي أصبحت تمتلك 82% من رأس مال الشركة. (CACH-ASSURANCE, 2023)

### 2. الشركات الخاصة :

### 1.2. شركة ترست الجزائر للتأمين و إعادة التأمين TRUST ALGERIA

تأسست شركة ترست الجزائر للتأمين و إعادة التأمين كشركة متخصصة في هذا المجال ، حيث تم انشاؤها في أكتوبر 1997 و بدأت نشاطها التجاري في عام 1998 كأول شركة تأمين خاصة بالجزائر ، يبلغ رأس مال الشركة المختلطة 1.8 مليار دينار، حيث يتمتع رأس الال المختلط لشركة التامين و إعادة التأمين بتوزيع متنوع، حيث تمثل البحرين نسبة 60 %و قطر بنسبة 5% و تمثل الشركة الجزائرية لإعادة التأمين نسبة 17.5% بالإضافة لنسبة 17.5 % من الشركة الجزائرية للتامين وإعادة التأمين.

- بعد استعادة أسهم شركتي Caar و Ccr في عام 2007 أصبح رأس مال شركة ترست الجزائر للتأمين وإعادة التأمين مملوكا لمستثمرين أجانب بين شكرة ترست الدولية و قطر
- بنهاية 2019 أغلقت ميزانيتها العمومية بأصول كبيرة تتجاوز 19 مليار دينار جزائري. (TRUST, 2023)

### 2.2. الشركة العامة للتأمينات المتوسطية GAM ASSURANCES

تعتبر الشركة العامة للتأمينات المتوسطية مؤسسة متخصصة في مجال التأمين ضد الأضرار في السوق الجزائرية ، حيث تم تأسيسها و اعتمادها في جويلية 2001 برأس مال قدره 500 مليون دينار جزائري ، بدأت عملياتها التأمينية في 2001 سبتمبر ، بلغ رأسمالها 2.09 مليار دينار جزائري. (GAM, 2023)

### 3.2. شركة سلامة للتأمينات salama

تم بناء على القرار رقم 46 الصادر في جويلية 2006 ، اعتمدت شركة سلامة تدابيرها و سياستها ،بهدف تحقيق أهدافها و الحفاظ على معايير السلامة و الجودة في جميع جوانب عملها

في ضوء ذلك ، استمرت شركة سلامة في تطبيق تلك السياسات و التدابير ، مما سمح لها بالتطور و النمو على مدار سنوات عملها ، وامتصت شركة البركة و الأمان المعتمدة في سنة 2000 و أصبحت جزءا من عائلة سلامة.(الأمين، 2020، صفحة 205)

- رأسمالها 02 مليار دينار جزائري وهي تابعة للمجموعة الدولية للتأمين و إعادة التأمين سلامة.

- استثماراتها تصل 06مليار دينار جزائري من الأصول و 3.5 مليار دينار جزائري من الاستثمارات المالية.(حاوشني وحميدي، 2019، صفحة 110)

### 4.2. أليانس للتأمينات ALLIANCE

أليانس للتأمينات شركة ذات أسهم ، أنشأت في جويلية 2005 و بدأت النشاط الفعلي في2006، وفي سنة2009 تم رفع رأس مالها الى 800 مليون دج .

في 2010 أصبح رأسمالها 2.2 مليار دينار جزائري وتحققت هذه الزيادة عن طريق اللجوء العلني للادخار.(ALLIANCE, 2023)

### 5.2. الشركة الدولية للتأمين و إعادة التأمين CIAR

تم تأسيس الشركة في الخامس من أغسطس 1998 براس مال يقارب 450 مليون دينار جزائري تختص في مختلف عمليات التامين و إعادة التأمين.(LACIAR, 2023)

### 6.2. مجموعة الخليج للتأمين - الجزائر - ALGERIAGIG GULF INSURANCE GROUP ALGERIA

تمت اعتماد الشركة في 1998 تمارس مختلف عمليات التأمين و إعادة التأمين.

في الثاني من مارس 2021 اطلقت الشركة الجزائرية للتأمينات هويتها الجديدة لتصبح مجموعة الخليج للتأمين بدلا من التسمية السابقةA2.(GIC, 2023)

### 7.2. شركة أكسا للتأمين على الاضرار AXA DOMMAGE:

تعد الشركة شركة ذات اسهم مختصة في التأمين على الاضرار و لديها فرع مختص في التأمين على الأشخاص، ذات رأس مال اجتماعي قدره 3.15 مليار دينار جزائري تتمتع الشركة توزيع رأس أسهمها بين ثلاث شركاء رئيسيين و هم مجموعة axa الفرنسية و الصندوق الوطني للاستثمار و بنك الجزائر الخارجي.( AXA, AXA, 2023)

## 3. شركات التأمين على الأشخاص

توجد العديد من الشركات نذكر منها :

### 1.3. كارديف دزاير CARDIF AL.DJAZAIR

شركة ذات اسهم اعتمدت في 11 أكتوبر 2006 تمارس عمليات تأمين الحوادث المرض، التقاعد و التأمين على الحياة، تعتبر من فروع البنك الوطني الفرنسي BNP PARIBAS ،تقوم بتسويق منتجاتها على مستوى وكالات بنك BNP الوطنية.(CARDIF, 2023)

### 2.3. شركة مصير للحياةmacir vie

تأسست الشركة ذات اسهم في الحادي عشر من أغسطس 2011 براس مال يبلغ 2 مليار دينار جزائري، وهي تابعة لشركة التأمين و إعادة التأمين CIAR ، تختص بتقديم منتجات التأمين على الأشخاص وتشمل مجالات السفر و الصحة و الحياة.(VIE, 2023)

### 3.3. شركة التأمين على الحياة تالاTALA TAAMINE LIFF ALGERIE

هي شركة ذات أسهم اعتمدت في 09 مارس 2011 برأسمال اجتماعي قدره 1 مليار دينار جزائري وهي فرع يختص بتأمينات الحياة تابع لشركة التأمين CAAR بالشراكة مع بنك BEA والصندوق الوطني للاستثمار FNI، بدأت نشاطها في 01 جويلية 2011.(TALA, 2023)

### 4.3. شركة CAARAMA:

شركة ذات أسهم أنشأت. في جويلية 2011 القانون الصادر في بموجب القانون الصادر في 20 فيفري 2006 برأسمال مال قدره 01 مليار دينار جزائري تهتم بالتأمينات على الأشخاص، بدأت نشاطها في 09 مارس 2011.(CAARAMA, 2023)

### 5.3. شركة امانة AMANA :

شركة التأمينات والاحتياط و الصحة أمانة تم أنشأت عام 2011، وهي شركة ذات أسهم تختص بالتأمينات على الأشخاص ، حيث نتجت عن شراكة استراتيجية بين اربع فاعلين في مجال التأمين و البنوك و هم: المجموعة التعاضدية لتأمين تجار و صناعيي فرنسا MACIF الشركة الوطنية للتامين SAA، وبنك التنمية المحلية BDL و بنك الفلاحة و التنمية الريفية.(AMANA, 2023)

### 6.3. شركة أكسا AXA VIE :

تم انشاؤها كفرع ثانوي لشركة axa و هي متخصصة في تأمينات الأشخاص ، تم اعتمادها في الثاني من نوفمبر 2011، وانطلقت في تسويق مجموعة متنوعة من المنتجات ، بما في ذلك التأمين على السفر و الصحة. ( AXA, AXA, 2023)

### 7.3. شركة التأمين التعاضدي MUTUALIST :

شركة ذات شكل تعاضدي تختص في تأمينات الأشخاص، منحت الاعتماد من قبل وزير المالية في 2012 برأسمال قدره 800 مليون دينار جزائري، وهي نتاج شراكة بين الصندوق الوطني للتعاضدية الفلاحية CNMA و شركة سلامة للتأمينات، تتعامل مع الفلاحين و المهن المتعلقة بالفلاحة.(MUTUALISTE, 2023)

### 8.3. الشركة الجزائرية الخليجية ( الجزائرية للحياة) AGLIC :

تم منح الاعتماد للشركة . في 22 فيفري 2015 وهي متخصصة في التأمين على الأشخاص برأس مال قدره مليار دينار جزائري و هو مقسم بين ثلاث شركاء رئيسيين :

- مجموعة الخليج الكويتية.

– شركة تأمين المحروقات.

– البنك الوطني الجزائري.(ALGERIENNEVIE, 2023)

**4. الشركات التعاضدية (التعاونية) :**

**1.4. الصندوق الوطني لتعاون الفلاحي CNMA: (CNMA, 2023)**

تم إنشاء هذا الصندوق في ديسمبر 1972 ، تأسست الشركة الغير ربحية التي تهدف لتحقيق عمليات الضمان الاجتماعي و التأمينات و التعويضات على أساس روح التعاون عبر تكامل ثلاث صناديق رئيسية ، الصندوق المركزي لإعادة تأمين التعاونيات الفلاحي والصندوق المركزي للتعاون الاجتماعي الفلاحي وصندوق التعاون الفلاحي للمعاشات. تعمل الشركة على توفير تغطية شاملة للفلاحين و المنتجين الزراعيين من خلال تقديم حلول تأمينية لحماية الزراعة من مختلف الاخطار.(البشير، 2018، صفحة127)

تمتلك هذه المؤسسة دورا رياديا كونها الوحيدة التي تتخصص في تأمين المخاطر الفلاحية و مخاطر الصيد البحري.(مصداع وبن ناصر، واقع وتحديات صيرفة التأمين في الجزائر، 2020، صفحة 175)

**2.4. التعاونية الجزائرية لتامين عمال التربية و الثقافة MAATEC:**

تمت الموافقة على تأسيس الشركة في العاشر من ديسمبر 1964 حيث يقتصر نشاطها على تامين المركبات و تغطية المخاطر المتعددة المرتبطة بالتعليم و الثقافة.(لبوزي و بيشاري، 2019، صفحة 8)

**5. شركات التأمين المتخصصة الناشطة في سوق التأمين الجزائري :**

توجد ثلاث شركات متخصصة في سوق التامين الجزائري وهي :

**1.5. الشركة المركزية لإعادة التأمين CCR:**

وبدأت نشاطها في 1975 ، تم تكليفها بتنفيذ جميع العمليات المتعلقة بإعادة التامين ، و في 2023 بلغ رأسمالها 30 مليار دينار جزائري.(CCR, 2023)

### 2.5. الشركة الجزائرية للتأمين وضمان الصادرات CAGEX

تأسست الشركة في 10 جانفي 1996 و تمت الموافقة عليها رسميا في 02 جويلية 1996، يتميز رأس مالها البالغ 03 مليار دينار جزائري بتوزيعه المتساوي بين عشرة مساهمين خمسة منها بنوك عمومية والأخرى شركات عمومية للتأمين.

بكل مساهم حصة 10% ، تقدم مجموعة من الخدمات للشركات المصدرة: تأمين الصادرات، تحصيل الديون ،التأمين المشترك و إعادة التأمين.(CAGEX, 2023)

### 3.5. شركة ضمان القرض العقاري (SGCI):

مؤسسة عمومية ذات أسهم، تم اعتمادها في 05 أكتوبر 1997 بمساهمة الخزينة العمومية، وستة بنوك عمومية، وأربعة شركات تأمين عمومية ،في 2023 بلغ رأسمالها 03 مليار دج ،01 جويلية 1998، تمارس جميع عمليات التأمين المتعلقة بالقروض العقارية.(SGCI, 2023)

## المطلب الثالث: المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية

يُعرض هنا أبرز مظاهر الخطر التشغيلي في السياق المحلي، سواء من حيث مصادر الخطر (احتيال، ضعف الرقابة، أخطاء بشرية) أو تأثيرها على الأداء المؤسسي، مع الاعتماد على أدبيات ودراسات مرجعية. يمكن مراجعة المخاطر التشغيلية في ثلاث فئات رئيسية من الإجراءات وعدم أداء الموظفين : (Jorion,2002)

### أولا: احتيال الموظفين:

يمكن أن يكون لها تأثيرات مختلفة على نجاح الأعمال التجارية في الحالات الأكثر خطورة، يمكن أن يؤدي احتيال الموظفين إلى فشل الأعمال والوظائف، ويوصف الاحتيال عموما في ثلاث فئات:

1. اختلاس الأصول (Asset misappropristion).
2. المحاسبة الاحتيالية والتقارير المالية (Fraudement assunting and financial reporting).
3. الفساد (Corruption).

**ثانيا: خطأ الموظف:**

يعلن الأخطاء البشرية كبعد مهم من أي تمييز إضافي، يصف (Taiwo, 2010) الأخطاء البشرية التي يمكن أن تنشئها مجموعة واسعة من الأنواع:

1. التعب البدني: (Physical Fatigue).
2. الظروف الاجتماعية والنفسية للعمل (Social and Psychological conditions of Work).
3. تعقيد المنتجات والإجراءات (The complexity of products and procedures).
4. حوافز الأجور (The waze incentives).
5. العلاقات الإدارية (Managment relations).
6. ممارسات نقابية (Trade union practices).
7. علاقات العمل والإدارة (Labour, Management relations).

**ثالثا: قلة المعرفة لدى الموظف:**

بدون موهبة، لا يمكن لأي قدر من المهارات أو المعارف الجديدة أن يساعد الموظف في الحالات غير المتوقعة، ويمكن كتابة شروط القوة القاهرة على نطاق واسع جدا لتغطية جميع أنواع الأحداث غير المرغوب فيها، بما في ذلك أخطاء البرمجة أو حتى مخالفات الموظفين. ومن المسائل الأخرى التي تشكل جزءا من هذا المؤشر هي الصراع والمخالفات.

حيث تعتمد إدامة الأفعال المهملة أو عمليات الاحتيال يصرح بشكل حاسم على وجود نقاط عمياء داخل المنظمة المصرفية وعدم قدرة أنظمة الرقابة على الكشف عن المخالفات، وبهذا المعنى يمكن تحليلها بشكل مفيد باعتبارها جوانب أو امتدادات أو تأثيرات للمخاطر التشغيلية. (Hadjiemmanuil, 2003)

## المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

### المطلب الأول: عينة الدراسة

تم اعتماد استبيان ميداني كأداة رئيسية لجمع البيانات حول موضوع الدراسة الموسوم بـ "**إدارة المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية**"، وقد تم توزيع عدد من الاستبيانات على مجموعة مختارة من موظفي شركات التأمين الناشطة في الجزائر.

بلغ عدد الاستبيانات الموزعة **(30)**استبيانًا، تم استرجاع **(29)**منها، أي بنسبة استرجاع تقارب **96.7%**، وهي نسبة معتبرة تسمح بإجراء تحليل إحصائي ذي دلالة. تم انتقاء العينة بشكل موجه، لتشمل عدة شركات تأمين من مختلف الأحجام، بهدف الحصول على رؤية شاملة حول واقع إدارة المخاطر التشغيلية داخل القطاع.

توزعت عينة الدراسة حسب الشركات كما يلي:

**الجدول رقم (02-01): توزيع عينة الدراسة حسب الشركات**

| اسم الشركة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| Alliance Assurance | 1 | 3.4% |
| CAAR | 5 | 17.2% |
| CAAT | 14 | 48.3% |
| GAM | 2 | 6.9% |
| SAA | 7 | 24.1% |
| **المجموع** | **29** | **100%** |

**المصدر**: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

تمثل هذه الشركات فاعلين رئيسيين في قطاع التأمين الجزائري، مما يضفي على الدراسة طابعًا ميدانيًا حيويًا، ويسمح بتعميم نسبي لبعض نتائجها على واقع السوق المحلي.

**المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات**

من أجل جمع المعلومات الضرورية لتحقيق أهداف هذه الدراسة، تم الاعتماد على أداة رئيسية هي **الاستبيان**، والذي يعد من أكثر الأدوات استخدامًا في الدراسات الميدانية والبحث الكمي نظرًا لقدرته على جمع بيانات دقيقة من عينة واسعة خلال وقت وجيز وبأقل التكاليف.

وقد تم تصميم الاستبيان بناءً على الإطار النظري لموضوع الدراسة ومراجعة الأدبيات ذات الصلة بإدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات، خصوصًا في قطاع التأمين، وذلك لضمان شمولية محاوره ودقّة بنوده. حيث تكوّن الاستبيان من ثلاثة أجزاء رئيسية:

1. **البيانات العامة** :وتشمل أسئلة تعريفية بالمبحوث، مثل اسم الشركة، سنوات الخبرة، والرتبة الوظيفية، وذلك لتصنيف أفراد العينة وتحليل مدى تأثير الخصائص الديموغرافية على آرائهم.

2. **المحور الأول: أحداث المخاطر التشغيلية(Event Risk Occurrence – ERO)** ويحتوي هذا المحور على **20عبارة** موزعة على عدة فئات من المخاطر التشغيلية مثل: الاحتيال الداخلي والخارجي، الأعطال التقنية، أخطاء التشغيل، ممارسات التوظيف، والعملاء والممارسات التجارية، وغيرها.

3. **المحور الثاني: المؤشرات الرئيسية للمخاطر(Key Risk Indicators – KRI)** ويتضمن هذا المحور **32عبارة** تعكس أهم المؤشرات المرتبطة بضعف الحوكمة، والأخطاء البشرية، ونقص الرقابة، والتغيرات البيئية والتنظيمية، والعيوب الاستراتيجية، وفشل الهياكل التنظيمية.

تم اعتماد مقياس **ليكرت الخماسي** لقياس استجابات المشاركين، حيث تراوحت خيارات الإجابة بين:

- موافق بشدة (5)
- موافق (4)
- محايد (3)
- غير موافق (2)
- غير موافق بشدة (1)

ويسمح هذا المقياس بإجراء تحليل كمي دقيق لمستوى إدراك الموظفين للمخاطر التشغيلية وتقييم مدى تكرارها أو تأثيرها داخل شركات التأمين الجزائرية.

**المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المعتمدة**

من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان، تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة، وذلك بالاستعانة ببرنامج **SPSS V27**الإصدار 25، نظرًا لما يوفره من أدوات دقيقة لتحليل البيانات الكمية وتفسيرها. وقد تم استخدام الأساليب التالية:

1. **التكرارات والنسب المئوية:** تم استخدامها لتحليل البيانات العامة المتعلقة بالمبحوثين، مثل الشركة التي يعملون بها، سنوات الخبرة، والرتبة الوظيفية، وذلك لتحديد الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.

2. **المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:** استُخدم المتوسط الحسابي لتحديد اتجاهات العينة نحو كل عبارة من عبارات الاستبيان، بينما تم استخدام الانحراف المعياري لقياس تشتت إجابات المبحوثين حول كل عبارة، وبالتالي معرفة مدى الاتفاق أو التباين في الرأي.

3. **معامل الثبات) ألفا كرونباخ:(Cronbach's Alpha –** تم الاعتماد عليه لقياس درجة اتساق وثبات الاستبيان وأقسامه المختلفة، وتُعتبر القيمة المقبولة إحصائيًا هي 0.7 فما فوق. وقد تبين من خلال النتائج أن جميع المحاور تجاوزت هذا الحد الأدنى، مما يدل على موثوقية الأداة.

4. **تحليل الارتباط البسيط:(Pearson Correlation)** استُخدم هذا التحليل لقياس قوة العلاقة واتجاهها بين محوري الدراسة ERO) و(KRI، ويُساعد في تحديد ما إذا كانت العلاقة بين المتغيرين موجبة أو سالبة، ومدى دلالتها الإحصائية.

5. **تحليل الانحدار الخطي البسيط:(Simple Linear Regression)** لقياس مدى تأثير أحد المحورين (مثل أحداث المخاطر التشغيلية) على الآخر (مثل مؤشرات المخاطر الرئيسية)، وتحديد نسبة التغير التي يفسرها كل متغير مستقل في المتغير التابع. كما يسمح بتقديم نموذج رياضي للعلاقة بين المتغيرين.

وقد مكّنت هذه الأساليب من بناء تحليل متكامل واستنتاجات دقيقة تساعد في اختبار الفرضيات والتوصل إلى نتائج مدعّمة بالأدلة الإحصائية .

## المبحث الثاني: تحليل واستخلاص نتائج الدراسة

بُني هذا المبحث على أساس البيانات التي تم جمعها من خلال استمارة الاستبيان الموجهة إلى موظفي عدد من شركات التأمين الجزائرية. ويهدف إلى التحقق من صدق وثبات أداة القياس، تحليل اتجاهات العينة، ثم اختبار الفرضيات الأساسية بناءً على نتائج التحليل الإحصائي.

### المطلب الأول: صدق وثبات أداة الدراسة

قبل الشروع في تحليل البيانات واختبار الفرضيات، من الضروري التأكد من **ثبات وصدق أداة القياس** المستخدمة، والمتمثلة في استبيان موزع على محورين رئيسيين يغطيان أبعاد المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية. وقد تم اختبار **الثبات الداخلي للاستبيان** من خلال حساب **معامل الثبات ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha)** باستخدام برنامج.SPSS V27

تُعد القيمة المقبولة لمعامل كرونباخ هي 0.70 على الأقل، وكلما اقتربت من 1.00 دلت على تجانس واستقرار الإجابات.

فيما يلي نتائج معامل الثبات لمجمل الاستبيان ومحاوره:

**الجدول رقم (02-02): نتائج معامل الثبات لمجمل الاستبيان ومحاوره**

| المحور | عدد العبارات | معامل ألفا كرونباخ |
|---|---|---|
| المحور الأول: أحداث المخاطر التشغيلية(ERO) | 20 | 0.872 |
| المحور الثاني: المؤشرات الرئيسية للمخاطر(KRI) | 32 | 0.903 |
| الاستبيان كاملًا | 52 | 0.929 |

**المصدر**: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج.SPSS V27

تشير النتائج إلى أن جميع المحاور تتمتع بدرجة ثبات مرتفعة جدًا، حيث تجاوزت جميع القيم الحد الأدنى المقبول (0.70)، مما يدل على أن الاستبيان المستخدم في هذه الدراسة **موثوق ويمكن الاعتماد عليه** في قياس أبعاد المخاطر التشغيلية في بيئة شركات التأمين.

وعليه، يمكن استخدام نتائج هذا الاستبيان بثقة في مراحل التحليل التالية، بما في ذلك دراسة الاتجاهات العامة للعينة، وتحليل العلاقات بين المتغيرات، واختبار الفرضيات.

**المطلب الثاني: تحليل بيانات استمارة الاستبيان**

نُجري هنا تفصيلًا إحصائيًا لبيانات المبحوثين، وتحليلًا لمحوري الدراسة الأساسيين: أحداث المخاطر التشغيلية (ERO)والمؤشرات الرئيسية للمخاطر (KRI) ، مع عرض المتوسطات والانحرافات المعيارية.

**أولًا: توزيع أفراد العينة حسب الشركة**

تم تحليل البيانات الأولية المتعلقة بالشركة التي يعمل بها كل فرد من أفراد العينة، وذلك بهدف تحديد مدى تمثيل العينة لمختلف شركات التأمين الناشطة في الجزائر.

يوضح الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب اسم الشركة:

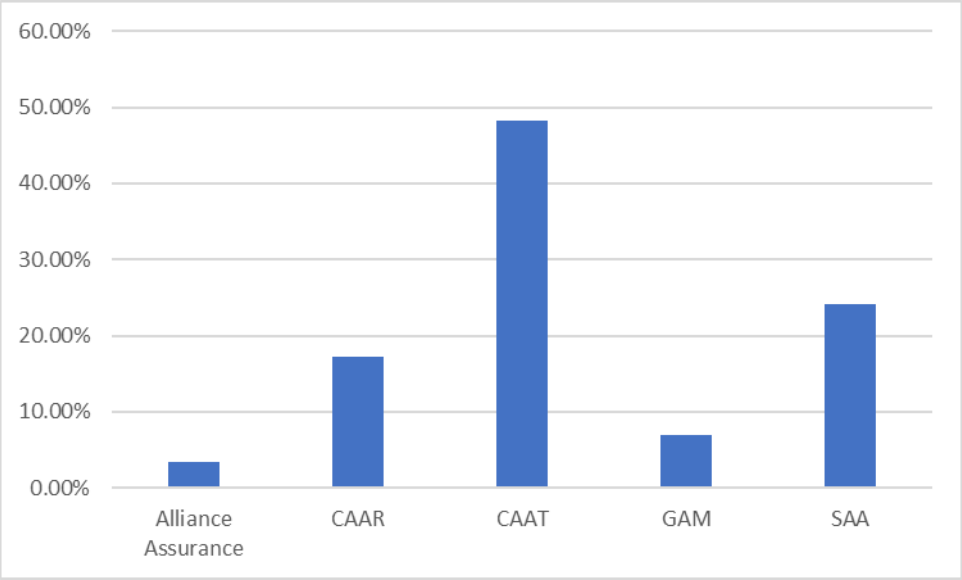
**الجدول رقم (02-03): توزيع عينة الدراسة حسب اسم الشركة**

| اسم الشركة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| Alliance Assurance | 1 | 3.4% |
| CAAR | 5 | 17.2% |
| CAAT | 14 | 48.3% |
| GAM | 2 | 6.9% |
| SAA | 7 | 24.1% |

| اسم الشركة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| المجموع | 29 | 100% |

**المصدر**: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V27.

**الشكل رقم (02-01): أعمدة بيانية توزيع عينة الدراسة حسب اسم الشركة**




**المصدر**: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V27.

يتبين من النتائج أن شركة **CAAT** تمثل النسبة الأكبر من إجمالي العينة، بنسبة بلغت **48.3%**، تليها شركة **SAA** بنسبة **24.1%**، ثم شركة **CAAR** بنسبة **17.2%**. أما شركتا **GAM** و **Alliance Assurance** فقد مثلتا أقل نسبة مشاركة ضمن العينة، بنسبة **6.9%** و **3.4%** على التوالي.

هذا التوزيع يعكس تمثيلًا جيدًا لمجموعة من شركات التأمين الكبرى في الجزائر، مما يُضفي على الدراسة طابعًا ميدانيًا متوازنًا، يسمح بفهم تنوع الرؤى والتجارب في إدارة المخاطر التشغيلية عبر مختلف المؤسسات.

**ثانيًا: توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة في قطاع التأمين**

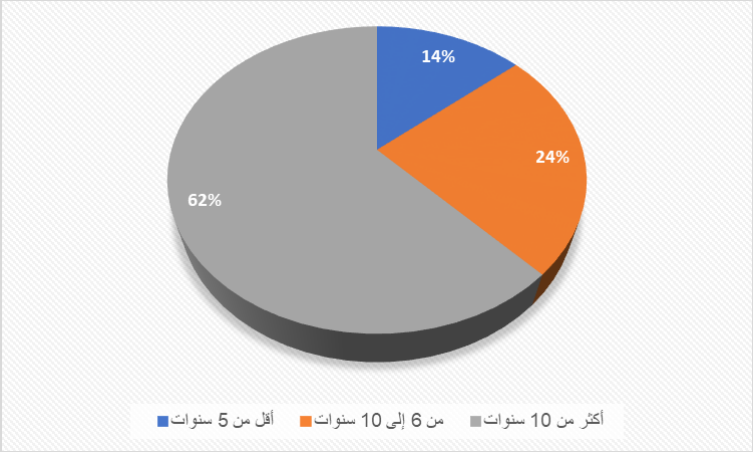
يُعد عامل الخبرة من المتغيرات المهمة التي يمكن أن تؤثر في إدراك العاملين لطبيعة المخاطر التشغيلية وكيفية التعامل معها داخل شركات التأمين. ومن خلال تحليل بيانات العينة، تم تصنيف المشاركين حسب عدد سنوات الخبرة المهنية في هذا القطاع. ويوضح الجدول التالي توزيع العينة:

**الجدول رقم (02-04): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة**

| عدد سنوات الخبرة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| أقل من 5 سنوات | 4 | 13.8% |
| من 6 إلى 10 سنوات | 7 | 24.1% |
| أكثر من 10 سنوات | 18 | 62.1% |
| **المجموع** | **29** | **100%** |

**المصدر**: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V27.

**شكل رقم (02-02): دائرة نسبية تمثل توزيع عينة الدراسة حسب اسم الشركة**




**المصدر**: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على برنامج SPSS V27

من خلال النتائج، نلاحظ أن النسبة الأكبر من أفراد العينة (62.1%) يتمتعون بخبرة تفوق **10سنوات** في قطاع التأمين، وهي فئة يُعوّل عليها كثيرًا في تقديم تقييمات دقيقة ومعمقة للممارسات والتهديدات التشغيلية. أما المشاركون ذوو الخبرة المتوسطة (من 6 إلى 10 سنوات) فقد شكّلوا **24.1%**، في حين أن نسبة ذوي الخبرة القليلة (أقل من 5 سنوات) بلغت **13.8%** فقط.

يشير هذا التوزيع إلى أن العينة تتألف غالبًا من موظفين متمرسين، الأمر الذي يضفي على نتائج الدراسة **قيمة عملية حقيقية**، تعكس فهماً مهنياً مستنداً إلى تجربة ميدانية طويلة نسبياً في شركات التأمين الجزائرية.

**ثالثًا: توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية**

تُعد الرتبة الوظيفية أحد المؤشرات المهمة لفهم موقع المستجيب ضمن الهيكل الإداري، مما ينعكس على مستوى إلمامه بإدارة المخاطر التشغيلية من الناحية النظرية والتطبيقية. فالمناصب العليا عادةً ما تكون أكثر انخراطًا في عمليات اتخاذ القرار والتخطيط الاستراتيجي، في حين أن الوظائف التنفيذية اليومية قد تكشف عن واقع المخاطر وتكرارها.

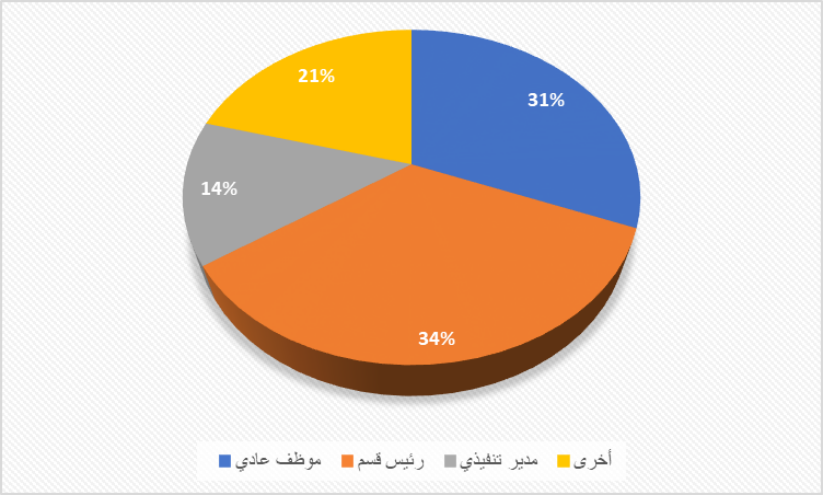
يبين الجدول التالي توزيع العينة حسب الرتبة الوظيفية:

**الجدول رقم (02-05): توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية**

| الرتبة الوظيفية | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موظف عادي | 9 | 31.0% |
| رئيس قسم | 10 | 34.5% |
| مدير تنفيذي | 4 | 13.8% |
| أخرى | 6 | 20.7% |
| **المجموع** | **29** | **100%** |

**المصدر**: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V27.

**شكل رقم (02-03): دائرة نسبية تمثل توزيع عينة الدراسة حسب اسم الشركة**




**المصدر**: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على برنامج SPSS V27

تشير البيانات إلى أن أعلى نسبة من المجيبين ينتمون إلى فئة **رؤساء الأقسام** بنسبة **34.5%**، يليهم **الموظفون العاديون** بنسبة **31.0%**، ثم المشاركون في وظائف **أخرى** بنسبة **20.7%**، في حين شكّل **المديرون التنفيذيون** نسبة **13.8%** من إجمالي العينة.

يُظهر هذا التنوع توازناً في وجهات النظر بين مختلف المستويات الإدارية، ما يسمح بتحليل شامل يعكس الإدراك العملي للمخاطر التشغيلية في المستويات التنفيذية والإدارية العليا، ويمنح نتائج الدراسة بعدًا تطبيقيًا يُراعي الفوارق في المسؤوليات الوظيفية داخل شركات التأمين.

**تحليل بيانات المحور الأول: أحداث المخاطر التشغيلية (ERO) :**

يهدف هذا المحور إلى قياس مدى إدراك العاملين في شركات التأمين الجزائرية لوجود وتكرار أنواع متعددة من المخاطر التشغيلية داخل مؤسساتهم. وشملت الفقرات مجموعة واسعة من التصنيفات، مثل: الاحتيال الداخلي والخارجي، ممارسات التوظيف، عيوب الإنتاج، الأعطال التقنية، والأنظمة، إلى جانب تسيير العمليات اليومية والأضرار الناتجة عن الكوارث.

ويعرض الجدول التالي ملخصًا لأهم المؤشرات الإحصائية لكل عبارة:

**الجدول رقم (02-06): اتجاه العينة المحور الأول: أحداث المخاطر التشغيلية (ERO)**

| رقم العبارة | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه العام |
|---|---|---|---|---|
| 1 | نشاط غير مصرح به | 2.52 | 1.62 | منخفض |
| 2 | السرقة والاحتيال (داخلي) | 2.62 | 1.67 | منخفض |
| 3 | أمن النظم | 3.24 | 1.33 | متوسط |
| 4 | السرقة والاحتيال (خارجي) | 3.00 | 1.39 | متوسط |
| 5 | علاقات العمل | 3.52 | 1.06 | مرتفع |
| 6 | السلامة في مكان العمل | 3.55 | 1.12 | مرتفع |
| 7 | المساواة والتمييز | 3.24 | 1.09 | متوسط |
| 8 | الامتثال وإلغاء دمج المعلومات | 3.13 | 1.16 | متوسط |
| 9 | الممارسات التجارية غير اللائقة | 2.79 | 1.37 | متوسط منخفض |
| 10 | عيوب الإنتاج | 3.21 | 1.08 | متوسط |
| 11 | الاختيار، الرعاية، المعرض | 3.24 | 1.12 | متوسط |
| 12 | الخدمات الاستشارية | 3.41 | 0.98 | مرتفع |
| 13 | الأنظمة | 3.28 | 1.09 | متوسط |
| 14 | إدخال وتتبع المعاملات | 3.45 | 1.06 | مرتفع |
| 15 | الرصد والإخطار المالي | 3.45 | 0.95 | مرتفع |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 16 | القبول ووثائق العميل | 3.52 | 1.12 | مرتفع |
| 17 | تسيير حسابات العملاء | 3.59 | 1.09 | مرتفع |
| 18 | الأطراف التجارية المقابلة | 3.41 | 1.05 | مرتفع |
| 19 | الموردون | 3.13 | 1.03 | متوسط |
| 20 | الكوارث والمخاطر الأخرى | 3.52 | 1.24 | مرتفع |

**المصدر**: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج.SPSS V27

يتراوح المتوسط الحسابي لعبارات هذا المحور بين **2.52و3.59**، مما يعكس تباينًا في تصورات أفراد العينة حول تكرار أو خطورة المخاطر التشغيلية.

- جاءت **أدنى الدرجات** في ما يخص الاحتيال الداخلي مثل "نشاط غير مصرح به" و"السرقة والاحتيال الداخلي"، مما قد يشير إلى وجود أنظمة رقابة جيدة أو أن الموظفين لا يواجهون هذه الأنماط بشكل يومي.
- أما **أعلى المتوسطات** فتمثلت في عبارات تتعلق بـ "تسيير حسابات العملاء" (3.59) و"السلامة في مكان العمل" و"الكوارث والمخاطر الأخرى"، مما يدل على أن العينة تُدرك بوضوح حساسية تلك العمليات واحتمالية تعرضها لأخطار مرتفعة.
- سجلت فقرات مثل "الأنظمة"، "القبول ووثائق العميل"، و"إدخال وتتبع المعاملات" متوسطات مرتفعة أيضًا، ما يعكس إدراكًا متقدمًا للمخاطر التقنية والتنظيمية المرتبطة بعمليات التأمين اليومية.

تشير النتائج إلى وعي متوسط إلى مرتفع لدى الموظفين بخصوص **أحداث المخاطر التشغيلية**، مع بروز جوانب محددة مثل **السلامة، تسيير العمليات، ومخاطر الكوارث** كأكثر العناصر المثيرة للقلق داخل شركات التأمين. ويُحتمل أن تكون هذه النتائج انعكاسًا لطبيعة نشاط المؤسسات المؤمنة محل الدراسة، والتي تعتمد على أنظمة معلوماتية وعمليات إدارية معقدة تستلزم يقظة تشغيلية مستمرة.

**تحليل بيانات المحور الثاني: المؤشرات الرئيسية للمخاطر(KRI) :**

يركز هذا المحور على تقييم **مدى إدراك موظفي شركات التأمين الجزائرية للعوامل التحذيرية أو المؤشرات التي تنذر بوجود مخاطر تشغيلية**، سواء كانت متعلقة بسوء الرقابة، أو السلوك التنظيمي، أو الإخفاقات في التسيير. وقد تضمن هذا المحور (32) عبارة تم توزيعها على 6 مجالات رئيسية.

ويوضح الجدول أدناه أهم المؤشرات الإحصائية:

**الجدول رقم (02-06): المحور الثاني: المؤشرات الرئيسية للمخاطر(KRI)**

| رقم العبارة | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه العام |
|---|---|---|---|---|
| 21 | نقص وجود ثقافة الرقابة | 3.00 | 1.28 | متوسط |
| 22 | خلل أنظمة الرقابة | 2.86 | 1.43 | متوسط منخفض |
| 23 | غياب أو فشل هياكل التحكم | 3.00 | 1.44 | متوسط |
| 24 | نقص تواصل المعلومات | 3.41 | 1.21 | مرتفع نسبيًا |
| 25 | عدم كفاية التدقيق والمراقبة | 3.24 | 1.38 | متوسط |
| 26 | المخاطر الاستراتيجية | 3.27 | 1.28 | متوسط |
| 27 | خطر الاختفاء | 3.52 | 1.27 | مرتفع |
| 28 | الأخطاء البشرية | 3.48 | 1.30 | مرتفع |
| 29 | خطر الاختلاس | 3.41 | 1.38 | مرتفع |
| 30 | الصراع العمالي | 3.24 | 1.38 | متوسط |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 31 | عدم الكفاءة في التسيير | 3.48 | 0.95 | مرتفع |
| 32 | نظام تسيير غير فعال | 3.17 | 1.20 | متوسط |
| 33 | قلة التدريب والخبرة | 3.37 | 1.27 | مرتفع نسبيًا |
| 34 | ضعف نظام العناية الواجبة | 3.20 | 1.18 | متوسط |
| 35 | ضعف تقييم الأداء | 3.06 | 1.22 | متوسط |
| 36 | السلوك الانتهازي | 3.20 | 1.21 | متوسط |
| 37 | مشاكل تفويض السلطة | 3.31 | 1.39 | مرتفع نسبيًا |
| 38 | الضغوطات التنظيمية | 3.41 | 1.43 | مرتفع |
| 39 | الأسواق المتقلبة | 3.37 | 1.24 | مرتفع نسبيًا |
| 40 | العولمة الاقتصادية | 3.31 | 1.07 | مرتفع نسبيًا |
| 41 | التحرير المالي والتقنيات | 3.17 | 1.10 | متوسط |
| 42 | نمط قرار غير متماسك | 2.48 | 1.30 | منخفض |
| 43 | برامج دعم غير مناسبة للكوارث | 3.03 | 1.21 | متوسط |
| 44 | عدم وضوح موقع المؤسسة | 2.89 | 1.54 | متوسط منخفض |
| 45 | صعوبات في تحديد طبيعة المؤسسة | 3.00 | 1.41 | متوسط |
| 46 | ضعف الاستجابة للفرص والتهديدات | 3.24 | 1.15 | متوسط |
| 47 | القضاء على بعض المستويات الهرمية | 3.52 | 1.08 | مرتفع |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 48 | غياب تحديد المساهمة للمؤسسة | 3.41 | 1.12 | مرتفع |
| 49 | تضارب المصالح | 3.06 | 1.25 | متوسط |
| 50 | نظام محاسبة غير لائق | 2.93 | 1.25 | متوسط منخفض |
| 51 | معاملات الطرف المقابل المضللة | 2.97 | 1.43 | متوسط |
| 52 | نقص استقلالية مجلس الإدارة | 2.86 | 1.27 | متوسط منخفض |

يتراوح المتوسط الحسابي بين **2.48و3.52**، مما يعكس وجود وعي **متوسط إلى مرتفع** بمصادر ومؤشرات الخطر داخل شركات التأمين. من أبرز الملاحظات:

أعلى متوسطات سجلت في عبارات مثل:

- "خطر الاختفاء"،
- "القضاء على بعض المستويات الهرمية"،
- "الأخطاء البشرية"،
- "عدم الكفاءة في التسيير"،
- و"الضغوطات القانونية والتنظيمية"، مما يبرزها كمصادر رئيسية لتصاعد الخطر التشغيلي في بيئة العمل.

**المتغيرات المرتبطة بسوء الحوكمة** مثل "تضارب المصالح" و"نظام محاسبة غير لائق" و"نقص استقلالية مجلس الإدارة" جاءت بمتوسطات دون المستوى المرتفع، مما قد يشير إلى عدم وضوح كامل حول آثار هذه العوامل في بيئة العمل أو قلة التعامل المباشر معها من طرف الموظفين.

العبارة ذات **أدنى متوسط** كانت "نمط قرار غير متماسك"، مما قد يعكس إما صعوبة إدراك هذا العامل بوضوح، أو تباين كبير في فهم الموظفين لمعناه ضمن السياق الاستراتيجي.

تكشف هذه النتائج عن **إدراك نسبي جيد لمخاطر KRI** داخل شركات التأمين، خصوصًا تلك المرتبطة بالسلوك التنظيمي، والإدارة، والضغوطات التنظيمية. غير أن جوانب الحوكمة والرقابة ما تزال بحاجة إلى تعزيز ثقافة الوقاية منها، وربما إدراج برامج توعية أكثر تخصصًا لفهم آثارها على الأداء التشغيلي العام.

**المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة**

نختبر في هذا القسم فرضيات الدراسة باستخدام معامل الارتباط والانحدار الخطي، ونحدد ما إذا كانت العلاقات بين المتغيرات دالة إحصائيًا، مع تفسير النتائج وتقييمها في ضوء الإطار النظري.

**أولًا: اختبار العلاقة بين أحداث المخاطر التشغيلية (ERO) والمؤشرات الرئيسية للمخاطر (KRI) باستخدام معامل الارتباط(Pearson)**

**1. صياغة الفرضيات:**

**الفرضية الصفرية :($H_0$)** لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أحداث المخاطر التشغيلية (ERO) والمؤشرات الرئيسية للمخاطر (KRI) في شركات التأمين الجزائرية.

**الفرضية البديلة :($H_1$)** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أحداث المخاطر التشغيلية (ERO) والمؤشرات الرئيسية للمخاطر (KRI) في شركات التأمين الجزائرية.

**2. جدول تلخيص نتائج معامل الارتباط:**

**الجدول رقم (02-07): نتائج الارتباط بين المحور الأول والثاني (EROxKRI)**

| المتغير المستقل (ERO) | المتغير التابع (KRI) | معامل الارتباط (r) | الدلالة الإحصائية (Sig.) | عدد الأفراد (N) | نوع العلاقة |
|---|---|---|---|---|---|
| أحداث المخاطر التشغيلية | المؤشرات الرئيسية للمخاطر | 0.610** | 0.000 | 29 | قوية وموجبة وذات دلالة إحصائية |

**ملاحظة :الدلالة الإحصائية عند مستوى 0.01** تشير إلى أن النتيجة موثوقة بنسبة 99.%

**المصدر**: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج.SPSS V27

**3. تفسير وتحليل نتائج الارتباط:**

تشير نتائج تحليل الارتباط إلى وجود علاقة **موجبة قوية** بين متغيري الدراسة($r = 0.610$) ، مما يعني أنه كلما زادت درجة إدراك الموظفين لأحداث المخاطر التشغيلية(ERO) ، زادت كذلك درجة وعيهم أو إدراكهم لوجود مؤشرات تحذيرية تدل على المخاطر (KRI) داخل شركات التأمين.

وبما أن **قيمة الدلالة الإحصائية (Sig. = 0.000) أقل من 0.01**، فإننا نرفض الفرضية الصفرية $H_0$ ونقبل الفرضية البديلة$H_1$ ، أي:

**توجد علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية بين أحداث المخاطر التشغيلية والمؤشرات الرئيسية للمخاطر.**

هذه النتيجة تعني أن **إدارة المخاطر الفعالة لا يمكن أن تتحقق من دون فهم شامل ومتكامل لمصادر الخطر الداخلي، والممارسات اليومية، والتغيرات التنظيمية التي تنعكس على شكل مؤشرات رئيسية** .وهذا يشير إلى أهمية تكامل نظام الرصد التشغيلي مع أدوات التحليل الاستباقي في شركات التأمين الجزائرية، مما يسمح بتقليل الخسائر ورفع فعالية الأداء التشغيلي.

**ثانياً: تحليل الانحدار الخطي البسيط بين أحداث المخاطر التشغيلية والمؤشرات الرئيسية للمخاطر:**

بما أن العلاقة التي نريد دراستها هي بين: **أحداث المخاطر التشغيلية(ERO)** و و**المؤشرات الرئيسية للمخاطر (KRI)**

ففي نموذج الانحدار الخطي البسيط، فإن:

- **المتغير المستقل :(X)** أحداث المخاطر التشغيلية (ERO)
- **المتغير التابع :(Y)** المؤشرات الرئيسية للمخاطر (KRI)

لأننا نفترض أن معرفة أو شدة أحداث المخاطر التشغيلية **تؤثر** على تنبؤنا أو إدراكنا للمؤشرات التحذيرية لها.

**1. صياغة الفرضيتين:**

**الفرضية الصفرية :($H_0$)** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأحداث المخاطر التشغيلية (ERO) على المؤشرات الرئيسية للمخاطر (KRI) في شركات التأمين الجزائرية.

**الفرضية البديلة :($H_1$)** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأحداث المخاطر التشغيلية (ERO) على المؤشرات الرئيسية للمخاطر (KRI) في شركات التأمين الجزائرية.

**2. الجدول التلخيصي لنتائج الانحدار:**

**الجدول رقم (05-08): نتائج الانحدار الخطي البسيط**

| المؤشر | القيمة |
|---|---|
| معامل الارتباط(R) | 0.610 |
| معامل التحديد($R^2$) | 0.372 |
| معامل الانحدار(B) | 0.962 |
| القيمة الاحتمالية(Sig) | 0.000 |
| F-Value | 15.994 |
| الخطأ المعياري للتقدير | 16.450 |
| عدد العينة(N) | 29 |

**المصدر:** من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V27.

**3. تحليل وتفسير نتائج الانحدار:**

تشير نتائج تحليل الانحدار إلى وجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أحداث المخاطر التشغيلية والمؤشرات الرئيسية للمخاطر .حيث بلغ **معامل الارتباط0.610 = (R)** ، مما يدل على وجود ارتباط متوسط إلى قوي بين المتغيرين.

كما أظهر **معامل التحديد 0.372 = ($R^2$)** أن حوالي **37.2%من التغيرات الحاصلة في المؤشرات الرئيسية للمخاطر (KRI)** يمكن تفسيرها بواسطة التغيرات في أحداث المخاطر التشغيلية(ERO) ، في حين تعزى النسبة المتبقية (62.8%) إلى متغيرات أخرى غير مدروسة.

بالنسبة إلى **اختبارF** ، أظهرت النتائج أن القيمة الإحصائية F بلغت **15.994**بدرجة دلالة **0.000**وهي أقل من 0.05، ما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة، أي أن النموذج الإحصائي ككل معنوي.

**4. نموذج العلاقة:**

يمكن تمثيل العلاقة بين المتغيرين بالمعادلة التالية:

$$KRI = 39.609 + 0.962 \times ERO$$

يشير معامل الانحدار الموجب (B = 0.962) إلى أن كل ارتفاع بوحدة واحدة في درجة أحداث المخاطر التشغيلية يؤدي إلى زيادة متوقعة قدرها 0.962 في درجة المؤشرات الرئيسية للمخاطر، مما يؤكد وجود تأثير مباشر وموجب.

**5. تحليل النموذج واستنتاج:**

تعكس هذه النتائج أن زيادة مستوى إدراك أو شدة أحداث المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية يؤدي إلى تزايد واضح في مؤشرات الإنذار المبكر المتعلقة بالمخاطر، مما يُبرز أهمية تطوير نظام رصد دقيق لهذه الأحداث كآلية استباقية فعّالة.

هذا ما يدعم **الفرضية البديلة $H_1$** ويؤكد أن تعزيز المتابعة والتحليل المنتظم لأحداث المخاطر التشغيلية يمكن أن يُسهم بفعالية في تحسين نظم المراقبة والتنبؤ بالمخاطر داخل شركات التأمين .

**خلاصة:**

يتناول هذا الفصل الدراسة التطبيقية التي تهدف إلى استكشاف واقع إدارة المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية، من خلال تحليل طبيعة قطاع التأمين في الجزائر، واستعراض أهم الفاعلين فيه، سواء من الشركات العمومية أو الخاصة، مع تسليط الضوء على الإطار التنظيمي والتطور التاريخي الذي عرفه هذا القطاع في ظل تحرير السوق. كما تم التطرق إلى أبرز أشكال المخاطر التشغيلية التي تواجهها هذه الشركات في السياق المحلي، مع إبراز الفروقات في البنية التنظيمية والمعلوماتية بينها.

وقد تضمن الفصل عرضًا وتحليلًا لنتائج الدراسة الميدانية المستندة إلى استبيان موزع على مجموعة من الموظفين في عدة شركات تأمين. تم من خلاله قياس إدراك العاملين لطبيعة الأحداث التشغيلية ومؤشرات الخطر المرتبطة بها، وتم اختبار العلاقة بين المتغيرات الأساسية باستخدام أدوات التحليل الإحصائي عبر برنامج SPSS V27. أظهرت النتائج وجود علاقة دالة إحصائيًا بين تكرار الأحداث التشغيلية وارتفاع مؤشرات الخطر، مع تأثير نسبي لمتغيرات مثل حجم الشركة والخبرة التنظيمية. وقد مكّنت هذه النتائج من تقديم فهم أعمق لمدى فعالية نظم إدارة المخاطر التشغيلية في قطاع التأمين الجزائري، وأسست لمجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي تخدم تطوير الممارسات الوقائية داخل هذه المؤسسات.

# خاتمـــة

# خاتمـــــة

في ضوء ما سبق عرضه وتحليله، يتّضح أنّ إدارة المخاطر التشغيلية أضحت ركيزة أساسية لاستدامة شركات التأمين الجزائرية في بيئة تتسم بتشديد المتطلبات الاحترازية واتساع نطاق التعقيد التقني. فقد بيّن الجانب النظري أنّ المخاطر التشغيلية تختلف جوهريًّا عن باقي المخاطر لارتباطها المباشر بسلامة العمليات الداخلية، وأنّ الانتقال إلى منظومة الملاءة II فرض على الشركات دمج الحوكمة الوقائية بالقياس الكمي للخسائر في إطارٍ يأخذ بعين الاعتبار قانون الأعداد الكبيرة ونماذج توزيع الخسارة. أمّا الدراسة الميدانية فقد أبرزت أنّ الشركات المدروسة تدرك نسبيًّا—وإن بتفاوت—خطورة الأحداث التشغيلية (ERO) ودور المؤشرات الرئيسية (KRI) في الإنذار المبكر، غير أنّ هذا الإدراك لا يزال بحاجة إلى ترسيخ عبر قواعد بيانات مُوحَّدة وثقافة رقابية أشمل.

كما أظهرت نتائج الاستقصاء والتحليل الإحصائي أنّ تواتر الأحداث التشغيلية ينعكس بوضوح على ارتفاع مؤشرات الخطر؛ وهو ما يؤكِّد مركزية نظام التوثيق والمتابعة في كسر دائرة تكرار الحوادث وتقليل أثرها المالي والسمعوي. وترسّخ هذه الخلاصة الحاجة الملحّة إلى مواءمة ممارسات السوق الوطني مع أفضل المعايير الدولية، سواء على مستوى بنية النظم المعلوماتية أو مستوى تمكين رأس المال البشري.

**اختبار الفرضيّات**

1. **الفرضية الأولى:** هناك علاقة ارتباط موجبة ودالّة إحصائياً بين تكرار الأحداث التشغيلية وارتفاع مؤشرات المخاطر الرئيسية في شركات التأمين الجزائرية. **تُقبل هذه الفرضية،** حيث أظهرت نتائج تحليل معامل الارتباط (Pearson) وجود علاقة ارتباط موجبة قوية ذات دلالة إحصائية($r = 0.610$ ، $Sig. = 0.000$). يشير ذلك إلى أنه كلما زادت حدة وتكرار الأحداث التشغيلية، ارتفعت أيضًا المؤشرات التحذيرية المرتبطة بالمخاطر، مما يعزز فرضية الترابط بين الحدث والخطر في السياق التشغيلي.
2. **الفرضية الثانية:** يساهم وجود هيكل حوكمة واضح ونظم معلومات متكاملة في خفض تواتر الخسائر التشغيلية.

**تُقبل هذه الفرضية جزئياً،** إذ أظهرت نتائج المحور الثاني (KRI) أن ضعف الحوكمة والرقابة وسوء تنظيم المعلومات تُعد من أبرز المؤشرات المرتبطة بزيادة المخاطر التشغيلية. غير أن الدراسة لم تتضمن نموذجاً إحصائياً مباشراً لاختبار أثر الحوكمة كنظام مستقل، مما يجعل قبول الفرضية قائماً على تحليل الاتجاهات وليس على اختبار سببي مباشر.

3. **الفرضية الثالثة:** تتباين فعالية إدارة المخاطر التشغيلية باختلاف حجم الشركة وخبرتها ورأسمالها التنظيمي. **تُقبل هذه الفرضية،** حيث أظهرت نتائج توزيع العينة أن الشركات الكبرى وذات الخبرة) مثل CAAT و (SAA كانت أكثر وعيًا بالمخاطر التشغيلية، كما انعكس ذلك في تفاوت نتائج بعض المؤشرات بناءً على تصنيف الشركات. هذا يدعم وجود فروق في مستوى الفعالية بناءً على الهيكل التنظيمي والخبرة ورأس المال المتاح لتطوير نظم المراقبة والحوكمة.

**النتائج الرئيسة**

- وعي نسبي بمفهوم المخاطر التشغيلية :أظهرت الدراسة أن موظفي شركات التأمين الجزائرية يمتلكون فهماً جيدًا – وإن كان متفاوتًا – لمفهوم المخاطر التشغيلية وأهميتها، خاصة في ما يتعلق بالأخطاء البشرية والخلل التنظيمي، مع ضعف نسبي في إدراك المخاطر المرتبطة بالاحتيال الداخلي.
- قوة العلاقة بين الأحداث التشغيلية ومؤشرات الخطر :أثبتت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية ودالة إحصائيًا بين أحداث المخاطر التشغيلية (ERO) والمؤشرات الرئيسية للمخاطر(KRI) ، مما يشير إلى وجود تفاعل فعلي بين ما يقع من أخطاء وأثرها على مؤشرات الأداء والرقابة.
- تأثير معنوي لأحداث المخاطر على المؤشرات التحذيرية :أكدت نتائج الانحدار الخطي أن هناك تأثيرًا مباشرًا ومعنويًا لأحداث المخاطر التشغيلية على المؤشرات الرئيسية للمخاطر، حيث فسرت هذه الأحداث نسبة معتبرة من التغير في تلك المؤشرات.
- غياب التوحيد في إدارة الخطر بين الشركات :كشفت الدراسة عن وجود تفاوت ملحوظ في أساليب إدارة المخاطر التشغيلية بين الشركات العمومية والخاصة، سواء من حيث توثيق الأحداث أو تفعيل أدوات التحليل والمراقبة.
- ضعف منظومات التبليغ والتوثيق الداخلي :تعاني أغلب الشركات من ضعف في توثيق الخسائر التشغيلية وغياب قواعد بيانات داخلية دقيقة، مما يعيق بناء نظم إنذار مبكر فعالة ويحدّ من إمكانية تطبيق النماذج الكمية المعتمدة دوليًا.
- الحوكمة الداخلية بحاجة إلى تعزيز :أظهرت النتائج أن ضعف الرقابة، غموض بعض المسؤوليات، وغياب بعض الوظائف الرقابية (مثل مسؤول إدارة المخاطر التشغيلية) لا يزال يمثل عائقًا أمام ترسيخ ثقافة استباقية وقائية داخل الشركات.

# خاتمـــــة

- عدم استغلال التكنولوجيا في مراقبة المخاطر :تبين أن توظيف الأدوات الرقمية والبرامج التحليلية لإدارة المخاطر لا يزال محدودًا، بالرغم من توفرها في بعض الشركات الكبرى، مما يؤثر سلبًا على سرعة الكشف والتدخل.

- البيئة التنظيمية لا تزال في حاجة إلى تطوير :رغم الجهود القانونية (الأمر 95-07 والقانون 04-06)، إلا أن الإطار التنظيمي في الجزائر لا يزال بحاجة إلى توجيه وتفعيل أكبر لآليات الرقابة الاحترازية وفق معايير الملاءة.II

**التوصيـات**

– إرساء قاعدة بيانات وطنية للخسائر التشغيلية تُلزَم جميع شركات التأمين بتغذيتها، دعماً للنمذجة الكمية وللمقاربة المتقدّمة للملاءة 2.

– تعزيز ثقافة الرقابة الداخلية عبر دورات تدريبية دورية لكل المستويات الوظيفية، مع تحديث أدلة الإجراءات بما يتماشى مع المخاطر الناشئة (الجرائم السيبرانية، الاحتيال الإلكتروني).

– إدراج وظيفة «مسؤول المخاطر التشغيلية «في الهيكل التنظيمي، تتبع مباشرةً مجلس الإدارة لضمان استقلالية القرار الرقابي.

– تعزيز التعاون بين هيئة الإشراف وشركات التأمين لإصدار أدلة قطاعية موحّدة لمفاهيم ERO و KRIوتحديد حدود التحمل المقبول.

**آفاق البحث المستقبلية**

- توسيع نطاق العينة ليشمل شركات إعادة التأمين وشركات الحياة لدراسة اختلاف أنماط المخاطر التشغيلية باختلاف خطوط الأعمال.

- بناء نموذج قياسي باستخدام مقاربة توزيع الخسارة Loss Distribution Approach لاحتساب رأس المال الاقتصادي المطلوب للمخاطر التشغيلية في السوق الجزائري.

# خاتمـــــة

- دراسة أثر التحوّل الرقمي (الذكاء الاصطناعي، البلوكشين) على نمط حدوث المخاطر التشغيلية، خاصة في مجالات الاحتيال السيبراني والتسعير الآلي.

- إجراء بحوث مقارنة بين الجزائر وأسواق مغاربية أو عربية تعتمد نفس الإطار الاحترازي، لاستكشاف أفضل الممارسات الإقليمية في الحوكمة التشغيلية.

# المصادر والمراجع

# المصادر والمراجع

**أولًا: الكتب والمراجع المطبوعة (عربية)**


1. إبراهيم، عبد ربه، إبراهيم علي .(2009) .*مقدمة في التأمين التجاري* .كلية التجارة، جامعة الإسكندرية.
2. إلياس، بن ساسي، ويوسف، قريشي .(2006) .*التسيير المالي والإدارة المالية* .دار وائل للنشر والتوزيع.
3. الباشمي، مختار محمود، وحمودة، إبراهيم عبد النبي .(2000) .*مقدمة في مبادئ التأمين: النظرية والتطبيق* .الدار الجامعية.
4. السباعي، محمد الفقي، وآخرون .(1996) .*الخطر والتأمين بين النظرية والتطبيق* .دار الكتاب الجامعي.
5. المصري، محمد رفيق .(2011) .*التأمين على الحياة والضمان الاجتماعي* .دار الزهران للنشر والتوزيع.
6. هارون، نصر .(2014) .*تأمين على الحياة* .دار أمجد للنشر والتوزيع.
7. هيكل، عبد العزيز فهمي .(1980) .*مقدمة في التأمين* .دار النهضة العربية.
8. هندي، منير إبراهيم .(1998) .*الفكر الحديث في مجال مصادر التمويل* .منشأة المعارف.
9. هندي، منير إبراهيم .(1999) .*إدارة الأسواق والمنشآت المالية* .منشأة المعارف.
10. مدير، إبراهيم هندي، وقرباس، رسمية .(1997) .*الأسواق والمؤسسات المالية* .مكتبة الاجتماع.
11. عزمي، أسامة، وسلام، شقيري نوري موسى .(2009) .*إدارة الخطر والتأمين* .دار الحامد للنشر والتوزيع.
12. فيصل، محمود .(2013) .*مبادئ الإدارة المالية* .دار المسيرة للنشر والتوزيع.


**ثانيًا: مقالات علمية ودراسات أكاديمية**


13. حايد، مروان، وملواح، مريم. (2019). المخاطر التشغيلية في شركات التأمين: قواعد بياناتها ونماذج قياسها الكمية وفق متطلبات الملاءة 2 .*مجلة الاقتصاد والتنمية*، 07.(02)
14. خوجة، بوعبد الله. (دون سنة) .*دور مؤشرات المخاطر الرئيسية في التنبؤ بالمخاطر التشغيلية* )مذكرة دكتوراه، جامعة الجزائر.(
15. طرطاق، رتيبة. (2019). التوجهات الإستراتيجية لإدارة المخاطر التشغيلية في شركات التأمين على ضوء متطلبات معيار الملاءة 02 .*مجلة العلوم الإدارية والمالية*، 03.(02)

**ثالثًا: المراجع الإلكترونية**

16. USC. (2025). مقال بعنوان: "إدارة المخاطر في شركات التأمين خطوة حاسمة لتحقيق النجاح بفاعلية"!، [https://usc.com.sa/ادارة-المخاطر-في-شركات-التامين/]، تاريخ التصفح: 2025/02/25، على الساعة: 13:48.

**رابعًا: المراجع الأجنبية**

17. Lee, C. H. (2011). *The determinants of systematic risk exposures of airline industry*. University Sains Malaysia. Available at: [https://www.sciencedirect.com].

18. Mollet, M., et autres. (2015). *Finance d'entreprise (Manuel et application)*.

**خامسًا: المراجع المؤسساتية الجزائرية**

19. AGLIC – Algérienne Vie. (2023). تركيبة رأس المال.

20. ALLIANCE. (2023). عرض رأس المال.

21. AMANA. (2023). شراكات تأسيسية.

22. AXA Dommage & AXA Vie. (2023). الملف التعريفي المؤسسي.

23. CAARAMA. (2023). الوثيقة الرسمية.

24. CAAR – الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين. (2023). الملف المؤسسي.

25. CAAT – الشركة الجزائرية للتأمينات. (2023). الملف المؤسسي.

26. CAGEX – ضمان الصادرات. (2023). الهيكلة وتوزيع الأسهم.

27. CARDIF Al Djazaïr. (2023). وثيقة تعريفية.

28. CASH Assurance. (2023). التقرير المؤسسي.

29. CIAR. (2023). النشرة المؤسسية.

30. .(2023) .CNMAالنشرة التعريفية.

31. – CCRالشركة المركزية لإعادة التأمين. (2023). تقرير الأداء.

32. .(2023) .GAM Assurancesالملف المؤسسي.

33. .(2023) .GIG Algeriaالهوية المؤسسية الجديدة.

34. .(2023) .MACIR Vieعرض المنتجات.

35. .(2023) .MAATECالبيان الرسمي.

36. .(2023) .MUTUALISTEالاعتماد والمؤسسون.

37. – SAAالشركة الوطنية للتأمين. (2023). تقرير سنوي.

38. .(2023) .Salama Assurancesالنشرة الرسمية.

39. – SGCIشركة ضمان القرض العقاري. (2023). عرض نشاط الشركة.

40. .(2023) .TRUST Algeriaالنشرة التعريفية.

41. .(2023) .TALA Assurances Vieالنشرة التعريفية.

# الملاحـــق

## الملحق رقم 01: الاستبيان باللغة العربية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون – تيارت

كلية العلوم التجارية والتسيير والعلوم الاقتصادية
قسم علوم التسيير
السنة الثانية ماستر تخصص ماناجمنت

من إعداد الطالبتين:
– بوساحة باية.
– قايد صورية.

تحت إشراف:
– أ. ب. خوجة.

### استبيان حول إدارة المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية

#### تعليمـــات

**عزيزي المشارك،**

نحن نجري دراسة حول *إدارة المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية*، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر المخاطر التشغيلية، تأثيرها، وطرق إدارتها داخل الشركات. إجاباتك ستساعد في تحسين فهم التحديات التشغيلية واقتراح استراتيجيات أكثر كفاءة.

**يرجى الإجابة على جميع الأسئلة بموضوعية بوضع علامة (x) في الخانة التي تعكس رأيك، علمًا بأن جميع الإجابات سرية وستستخدم لأغراض البحث فقط.**

#### المعلومات العامة

1. ما هو اسم شركتك؟

_____

2. كم عدد سنوات خبرتك في قطاع التأمين؟

☐ أقل من 5 سنوات ☐ 5–10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات

3. الرتبة الوظيفية:

☐ موظف عادي ☐ رئيس قسم ☐

☐ مدير تنفيذي ☐ أخرى ☐

| المحور الأول: أحداث المخاطر التشغيلية (ERO): | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| التسلسل | العبارة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| **الاحتيال الداخلي** | | | | | | |
| 01 | نشاط غير مصرح به | | | | | |
| 02 | السرقة والاحتيال | | | | | |
| **الاحتيال الخارجي** | | | | | | |
| 03 | أمن النظم | | | | | |
| 04 | السرقة والاحتيال | | | | | |
| **ممارسات التوظيف والسلامة في مكان العمل** | | | | | | |
| 05 | علاقات العمل | | | | | |
| 06 | السلامة في مكان العمل | | | | | |
| 07 | المساواة والتمييز | | | | | |
| **العملاء والمنتجات والممارسات التجارية** | | | | | | |
| 08 | الامتثال وإلغاء دمج المعلومات | | | | | |
| 09 | الممارسات التجارية. الأماكن غير اللائقة | | | | | |
| 10 | عيوب الإنتاج | | | | | |
| 11 | الاختيار. الرعاية والمعرض | | | | | |
| 12 | الخدمات الاستشارية | | | | | |
| **عطل في النشاط والأنظمة** | | | | | | |
| 13 | الأنظمة | | | | | |
| **التنفيذ والتسليم وإدارة العمليات** | | | | | | |
| 14 | إدخال المعاملات والعقود وتتبعها | | | | | |
| 15 | الرصد والإخطار المالي | | | | | |
| 16 | القبول ووثائق العميل | | | | | |
| 17 | تسيير حسابات العملاء | | | | | |
| 18 | الأطراف المقابلة التجارية | | | | | |
| 19 | الموردون | | | | | |
| **الأضرار التي تلحق بالأصول المادية** | | | | | | |
| 20 | الكوارث والمخاطر الأخرى | | | | | |

2

**المحور الثاني: المؤشرات الرئيسية للمخاطر (KRI):**

| التسلسل | العبارة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **نقص الرقابة الداخلية** | | | | | | |
| 21 | نقص وجود ثقافة الرقابة | | | | | |
| 22 | خلل أنظمة الرقابة | | | | | |
| 23 | غياب أو فشل هياكل التحكم | | | | | |
| 24 | نقص تواصل المعلومات | | | | | |
| 25 | عدم كفاية التدقيق وبرامج المراقبة الفعالة | | | | | |
| **الخطأ المتعمد وغير المتعمد للموظفين** | | | | | | |
| 26 | المخاطر الاستراتيجية | | | | | |
| 27 | خطر الاختفاء | | | | | |
| 28 | خطر الأخطاء البشرية | | | | | |
| 29 | خطر الارتكاب للمخالفات (الاختلاس) | | | | | |
| 30 | خطر الصراع العمالي | | | | | |
| **الخطأ المتعمد وغير المتعمد في الإدارة والتسيير** | | | | | | |
| 31 | عدم الكفاءة في التسيير | | | | | |
| 32 | نظام تسيير غير فعال | | | | | |
| **السهو / الإغفال** | | | | | | |
| 33 | قلة التدريب والخبرة | | | | | |
| 34 | ضعف نظام العناية الواجبة والعقلانية | | | | | |
| 35 | ضعف عملية تقييم الأداء والتنفيذ | | | | | |
| **مشاكل الهيكل التنظيمي** | | | | | | |
| 36 | السلوك الانتهازي | | | | | |
| 37 | مشاكل تفويض السلطة اتخاذ القرار | | | | | |
| **التغيرات في ظروف السوق** | | | | | | |
| 38 | الضغوطات القانونية والتنظيمية | | | | | |
| 39 | آثار الأسواق المتقلبة | | | | | |
| 40 | العولمة الاقتصادية | | | | | |
| 41 | التحرير المالي والتقنيات الحديثة | | | | | |

3

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **العيوب الاستراتيجية** | | | | | | |
| 42 | نمط قرار غير متماسك وغير مكتمل ومتعدد القرار | | | | | |
| 43 | برامج العمل وأولويات تخصيص الموارد التي لا تلبيها البرامج الروتينية للمساعدة في حالة الكوارث | | | | | |
| 44 | عدم التمكن من تحديد موقع المؤسسة وتحديد الأعمال التي تعمل فيها المؤسسة والتي يجب أن تكون فيها | | | | | |
| 45 | عقبة أمام تحديد نوع المنظمة الاقتصادية والبشرية بشكل كامل للشركة أو تنوي أن تكون | | | | | |
| 46 | عدم الاستجابة للفرص والتخفيف من التهديدات في بيئة الشركة ونقاط القوة والضعف في المنظمة | | | | | |
| 47 | القضاء على بعض المستويات الهرمية للشركة والأعمال التجارية والوظيفية | | | | | |
| 48 | عدم تحديد طبيعة المساهمة الاقتصادية وغير الاقتصادية التي تنوي تقديمها لأصحاب المصلحة | | | | | |
| **فشل حوكمة الشركات** | | | | | | |
| 49 | تضارب المصالح | | | | | |
| 50 | نظام محاسبة غير لائق | | | | | |
| 51 | معاملات الطرف المقابل المضللة | | | | | |
| 52 | الافتقار إلى الاستقلال بين أعضاء مجل الإدارة. والمجالس ذات الصلة | | | | | |

4

## الاستبيان باللغة الأجنبية

**République Algérienne Démocratique et Populaire**
**Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique**
**Université Ibn Khaldoun – Tiaret**

**Faculté des Sciences Commerciales, de Gestion et des Sciences Économiques**
**Département des Sciences de Gestion**
**2e année Master – Spécialité : Management**

**Préparé par :**
**Boussaâha Baïa**
**Kaïd Souria**

**Sous la direction de :**
**Pr. B. Khoudja**

### Questionnaire sur la gestion des risques opérationnels dans les compagnies d'assurance algériennes

**Instructions**

**Cher(-e) participant(-e),**

Cette enquête vise à recenser les sources, les effets et les modes de gestion des risques opérationnels dans les compagnies d'assurance en Algérie. Vos réponses, strictement confidentielles et utilisées uniquement à des fins de recherche, aideront à mieux comprendre les défis opérationnels et à proposer des stratégies plus efficaces.
Merci de cocher (X) la case qui correspond le mieux à votre opinion et de répondre à toutes les questions avec objectivité.

**Informations générales**

1. Nom de votre compagnie : _____
2. Nombre d'années d'expérience dans le secteur de l'assurance :
   ☐ Moins de 5 ans ☐ 5 – 10 ans ☐ Plus de 10 ans
3. Fonction actuelle :
   ☐ Employé ordinaire ☐ Chef de service ☐ Directeur exécutif ☐ Autre : _____

| Axe 1 : Événements de risque opérationnel (ERO) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| N° | Énoncé | Tout à fait d'accord | D'accord | Neutre | Pas d'accord | Pas du tout d'accord |
| **Fraude interne** | | | | | | |
| 01 | Activité non autorisée | | | | | |
| 02 | Vol et fraude | | | | | |
| **Fraude externe** | | | | | | |
| 03 | Sécurité des systèmes | | | | | |
| 04 | Vol et fraude | | | | | |
| **Pratiques de recrutement & sécurité du lieu de travail** | | | | | | |
| 05 | Relations de travail | | | | | |
| 06 | Sécurité sur le lieu de travail | | | | | |
| 07 | Égalité et discrimination | | | | | |
| **Clients, produits & pratiques commerciales** | | | | | | |
| 08 | Conformité et intégrité de l'information | | | | | |
| 09 | Pratiques commerciales / lieux inappropriés | | | | | |
| 10 | Défauts de production | | | | | |
| 11 | Sélection, couverture et exposition | | | | | |
| 12 | Services de conseil | | | | | |
| **Dysfonctionnements d'activité & des systèmes** | | | | | | |
| 13 | Systèmes | | | | | |
| **Exécution, livraison & gestion des opérations** | | | | | | |
| 14 | Saisie et suivi des transactions / contrats | | | | | |
| 15 | Surveillance et reporting financier | | | | | |
| 16 | Acceptation et documents client | | | | | |
| 17 | Gestion des comptes clients | | | | | |
| 18 | Contreparties commerciales | | | | | |
| 19 | Fournisseurs | | | | | |

2

| Dommages aux actifs matériels | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 20 | Catastrophes et autres risques | | | | | |

| Axe 2 : Indicateurs clés de risque (KRI) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| N° | Énoncé | Tout à fait d'accord | D'accord | Neutre | Pas d'accord | Pas du tout d'accord |
| **Insuffisance du contrôle interne** | | | | | | |
| 21 | Faible culture de contrôle | | | | | |
| 22 | Dysfonctionnement des systèmes de contrôle | | | | | |
| 23 | Absence ou échec des structures de contrôle | | | | | |
| 24 | Insuffisance de la circulation d'information | | | | | |
| 25 | Audit & surveillance inadéquats | | | | | |
| **Erreurs (volontaires ou non) du personnel** | | | | | | |
| 26 | Risques stratégiques | | | | | |
| 27 | Risque de disparition | | | | | |
| 28 | Erreurs humaines | | | | | |
| 29 | Malversations / détournements | | | | | |
| 30 | Conflits sociaux | | | | | |
| **Défaillances managériales** | | | | | | |
| 31 | Incompétence managériale | | | | | |
| 32 | Système de gestion inefficace | | | | | |
| **Lacunes & omissions** | | | | | | |
| 33 | Manque de formation & d'expérience | | | | | |
| 34 | Due diligence insuffisante | | | | | |
| 35 | Faible évaluation de la performance | | | | | |
| **Problèmes structurels** | | | | | | |
| 36 | Comportements opportunistes | | | | | |
| 37 | Difficultés de délégation / prise de décision | | | | | |
| **Évolutions de l'environnement de marché** | | | | | | |
| 38 | Pressions juridiques & réglementaires | | | | | |
| 39 | Volatilité des marchés | | | | | |
| 40 | Mondialisation économique | | | | | |
| 41 | Libéralisation financière & technologies | | | | | |
| **Défauts stratégiques** | | | | | | |
| 42 | Décisions incohérentes ou incomplètes | | | | | |
| 43 | Plans & priorités inadaptés en cas de sinistre | | | | | |
| 44 | Difficulté à définir le périmètre d'activité | | | | | |
| 45 | Flou sur le modèle organisationnel futur | | | | | |

3

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 46 | Faible réactivité aux opportunités / menaces | | | | | |
| 47 | Suppression de niveaux hiérarchiques | | | | | |
| 48 | Contribution économique non clairement définie | | | | | |
| **Défaillance de gouvernance** | | | | | | |
| 49 | Conflits d'intérêts | | | | | |
| 50 | Système comptable inadéquat | | | | | |
| 51 | Transactions trompeuses avec la contre-partie | | | | | |
| 52 | Manque d'indépendance du conseil d'administration | | | | | |

4

| المحور الثاني: المؤشرات الرئيسية للمخاطر (KRI): | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| التسلسل | العبارة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| **نقص الرقابة الداخلية** | | | | | | |
| 21 | نقص وجود ثقافة الرقابة | | | | | |
| 22 | خلل أنظمة الرقابة | | | | | |
| 23 | غياب أو فشل هياكل التحكم | | | | | |
| 24 | نقص تواصل المعلومات | | | | | |
| 25 | عدم كفاية التدقيق وبرامج المراقبة الفعالة | | | | | |
| **الخطأ المتعمد وغير المتعمد للموظفين** | | | | | | |
| 26 | المخاطر الاستراتيجية | | | | | |
| 27 | خطر الاختفاء | | | | | |
| 28 | خطر الأخطاء البشرية | | | | | |
| 29 | خطر الارتكاب للمخالفات (الاختلاس) | | | | | |
| 30 | خطر الصراع العمالي | | | | | |
| **الخطأ المتعمد وغير المتعمد في الإدارة والتسيير** | | | | | | |
| 31 | عدم الكفاءة في التسيير | | | | | |
| 32 | نظام تسيير غير فعال | | | | | |
| **السهو / الإغفال** | | | | | | |
| 33 | قلة التدريب والخبرة | | | | | |
| 34 | ضعف نظام العناية الواجبة والعقلانية | | | | | |
| 35 | ضعف عملية تقييم الأداء والتنفيذ | | | | | |
| **مشاكل الهيكل التنظيمي** | | | | | | |
| 36 | السلوك الانتهازي | | | | | |
| 37 | مشاكل تفويض السلطة اتخاذ القرار | | | | | |
| **التغيرات في ظروف السوق** | | | | | | |
| 38 | الضغوطات القانونية والتنظيمية | | | | | |
| 39 | آثار الأسواق المتقلبة | | | | | |
| 40 | العولمة الاقتصادية | | | | | |
| 41 | التحرير المالي والتقنيات الحديثة | | | | | |

5

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **العيوب الاستراتيجية** | | | | | | |
| 42 | نمط قرار غير متماسك وغير مكتمل ومتعدد القرار | | | | | |
| 43 | برامج العمل وأولويات تخصيص الموارد التي لا تلبيها البرامج الروتينية للمساعدة في حالة الكوارث | | | | | |
| 44 | عدم التمكن من تحديد موقع المؤسسة وتحديد الأعمال التي تعمل فيها المؤسسة والتي يجب أن تكون فيها | | | | | |
| 45 | عقبة أمام تحديد نوع المنظمة الاقتصادية والبشرية بشكل كامل للشركة أو تنوي أن تكون | | | | | |
| 46 | عدم الاستجابة للفرص والتخفيف من التهديدات في بيئة الشركة ونقاط القوة والضعف في المنظمة | | | | | |
| 47 | القضاء على بعض المستويات الهرمية للشركة والأعمال التجارية والوظيفية | | | | | |
| 48 | عدم تحديد طبيعة المساهمة الاقتصادية وغير الاقتصادية التي تنوي تقديمها لأصحاب المصلحة | | | | | |
| **فشل حوكمة الشركات** | | | | | | |
| 49 | تضارب المصالح | | | | | |
| 50 | نظام محاسبة غير لائق | | | | | |
| 51 | معاملات الطرف المقابل المضللة | | | | | |
| 52 | الافتقار إلى الاستقلال بين أعضاء مجل الإدارة. والمجالس ذات الصلة | | | | | |

6

## لملحق رقم 03: مخرجات برنامج SPSS V27

# Reliability

### Case Processing Summary

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 29 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 29 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .872 | 20 |

### Case Processing Summary

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 29 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 29 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .903 | 32 |

### Case Processing Summary

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 29 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Total | 29 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .929 | 52 |

## Frequencies

### Statistics

| | | ما هو اسم شركتك؟ | كم عدد سنوات خبرتك في قطاع التأمين؟ | الرتبة الوظيفية: |
|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 29 | 29 | 29 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 |

## Frequency Table

**ما هو اسم شركتك؟**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Alliance Assurance | 1 | 3.4 | 3.4 | 3.4 |
| | CAAR | 5 | 17.2 | 17.2 | 20.7 |
| | CAAT | 14 | 48.3 | 48.3 | 69.0 |
| | GAM | 2 | 6.9 | 6.9 | 75.9 |
| | SAA | 7 | 24.1 | 24.1 | 100.0 |
| | Total | 29 | 100.0 | 100.0 | |

**كم عدد سنوات خبرتك في قطاع التأمين؟**

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | أقل من 5 سنوات | 4 | 13.8 | 13.8 | 13.8 |
| | 6-10 سنوات | 7 | 24.1 | 24.1 | 37.9 |
| | أكثر من 10 سنوات | 18 | 62.1 | 62.1 | 100.0 |
| | Total | 29 | 100.0 | 100.0 | |

**الرتبة الوظيفية:**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | موظف عادي | 9 | 31.0 | 31.0 | 31.0 |
| | رئيس قسم | 10 | 34.5 | 34.5 | 65.5 |
| | مدير تنفيذي | 4 | 13.8 | 13.8 | 79.3 |
| | أخرى | 6 | 20.7 | 20.7 | 100.0 |
| | Total | 29 | 100.0 | 100.0 | |

## Descriptives

**Descriptive Statistics**

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|---|---|---|---|---|---|
| نشاط غير مصرح به | 29 | 1.00 | 5.00 | 2.5172 | 1.61733 |
| السرقة والاحتيال | 29 | 1.00 | 5.00 | 2.6207 | 1.67788 |
| أمن النظم | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.2414 | 1.32706 |
| السرقة والاحتيال | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.0000 | 1.38873 |
| علاقات العمل | 29 | 2.00 | 5.00 | 3.5172 | 1.05630 |
| السلامة في مكان العمل | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.5517 | 1.12078 |
| المساواة والتمييز | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.2414 | 1.09071 |
| الامتثال وإلغاء دمج المعلومات | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.1379 | 1.15648 |
| الممارسات التجارية. الأماكن غير اللائقة | 29 | 1.00 | 5.00 | 2.7931 | 1.37267 |
| عيوب الإنتاج | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.2069 | 1.08164 |
| الاختيار. الرعاية والمعرض | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.2414 | 1.12298 |
| الخدمات الاستشارية | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.4138 | .98261 |
| الأنظمة | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.2759 | 1.09859 |
| إدخال المعاملات والعقود وتتبعها | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.4483 | 1.05513 |
| الرصد والإخطار المالي | 29 | 2.00 | 5.00 | 3.4483 | .94816 |
| القبول ووثائق العميل | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.5172 | 1.12188 |
| تسيير حسابات العملاء | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.5862 | 1.08619 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| الأطراف المقابلة التجارية | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.4138 | 1.05279 |
| الموردون | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.1379 | 1.02554 |
| الكوارث والمخاطر الأخرى | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.5172 | 1.24271 |
| Valid N (listwise) | 29 | | | | |

**Descriptive Statistics**

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|---|---|---|---|---|---|
| نقص وجود ثقافة الرقابة | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.0000 | 1.28174 |
| خلل أنظمة الرقابة | 29 | 1.00 | 5.00 | 2.8621 | 1.43238 |
| غياب أو فشل هياكل التحكم | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.0000 | 1.43925 |
| نقص تواصل المعلومات | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.4138 | 1.21059 |
| عدم كفاية التدقيق وبرامج المراقبة الفعالة | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.2414 | 1.37983 |
| المخاطر الاستراتيجية | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.2759 | 1.27885 |
| خطر الاختفاء | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.5172 | 1.27113 |
| خطر الأخطاء البشرية | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.4828 | 1.29892 |
| خطر الارتكاب للمخالفات (الاختلاس) | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.4138 | 1.37626 |
| خطر الصراع العمالي | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.2414 | 1.37983 |
| عدم الكفاءة في التسيير | 29 | 2.00 | 5.00 | 3.4828 | .94946 |
| نظام تسيير غير فعال | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.1724 | 1.19729 |
| قلة التدريب والخبرة | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.3793 | 1.26530 |
| ضعف نظام العناية الواجبة والعقلانية | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.2069 | 1.17654 |
| ضعف عملية تقييم الأداء والتنفيذ | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.0690 | 1.22273 |
| السلوك الانتهازي | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.2069 | 1.20651 |
| مشاكل تفويض السلطة اتخاذ القرار | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.3103 | 1.39139 |
| الضغوطات القانونية والتنظيمية | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.4138 | 1.42722 |
| آثار الأسواق المتقلبة | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.3793 | 1.23675 |
| العولمة الاقتصادية | 29 | 2.00 | 5.00 | 3.3103 | 1.07250 |
| التحرير المالي والتقنيات الحديثة | 29 | 2.00 | 5.00 | 3.1724 | 1.10418 |
| نمط قرار غير متماسك وغير مكتمل ومتعدد القرار | 29 | 1.00 | 5.00 | 2.4828 | 1.29892 |
| برامج العمل وأولويات تخصيص الموارد التي لا تلبيها البرامج الروتينية للمساعدة في حالة الكوارث | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.0345 | 1.20957 |
| عدم التمكن من تحديد موقع المؤسسة وتحديد الأعمال التي تعمل فيها المؤسسة والتي يجب أن تكون فيها | 29 | 1.00 | 5.00 | 2.8966 | 1.54330 |
| عقبة أمام تحديد نوع المنظمة الاقتصادية والبشرية بشكل كامل للشركة أو تنوي أن تكون | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.0000 | 1.41421 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| عدم الاستجابة للفرص والتخفيف من التهديدات في بيئة الشركة ونقاط القوة والضعف في المنظمة | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.2414 | 1.15434 |
| القضاء على بعض المستويات الهرمية للشركة والأعمال التجارية والوظيفية | 29 | 2.00 | 5.00 | 3.5172 | 1.08958 |
| عدم تحديد طبيعة المساهمة الاقتصادية وغير الاقتصادية التي تنوي تقديمها لأصحاب المصلحة | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.4138 | 1.11858 |
| تضارب المصالح | 29 | 1.00 | 5.00 | 3.0690 | 1.25160 |
| نظام محاسبة غير لائق | 29 | 1.00 | 5.00 | 2.9310 | 1.25160 |
| معاملات الطرف المقابل المضللة | 29 | 1.00 | 5.00 | 2.9655 | 1.42635 |
| الافتقار إلى الاستقلال بين أعضاء مجل الإدارة. والمجالس ذات الصلة | 29 | 1.00 | 5.00 | 2.8621 | 1.27403 |
| Valid N (listwise) | 29 | | | | |

## Correlations

**Correlations**

| | | ERO | KRI |
|---|---|---|---|
| ERO | Pearson Correlation | 1 | .610** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 |
| | N | 29 | 29 |
| KRI | Pearson Correlation | .610** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | |
| | N | 29 | 29 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Regression

**Variables Entered/Removed[a]**

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|---|---|---|---|
| 1 | ERO[b] | . | Enter |

a. Dependent Variable: KRI

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | .610[a] | .372 | .349 | 16.45043 |

a. Predictors: (Constant), ERO

**ANOVA[a]**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 4328.314 | 1 | 4328.314 | 15.994 | .000[b] |
| | Residual | 7306.652 | 27 | 270.617 | | |
| | Total | 11634.966 | 28 | | | |

a. Dependent Variable: KRI

b. Predictors: (Constant), ERO

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | 39.609 | 15.888 | | 2.493 | .019 |
| | ERO | .962 | .241 | .610 | 3.999 | .000 |

a. Dependent Variable: KRI

## ملخص

تتناول هذه الدراسة واقع إدارة المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية، من خلال تحليل مفاهيمي وإحصائي لمدى إدراك العاملين لأحداث الخطر ومؤشراته. يبدأ الفصل الأول بتأصيل نظري لمفهوم شركات التأمين، أنواعها ووظائفها، ثم ينتقل إلى تعريف المخاطر التشغيلية، تصنيفاتها وأهميتها في السياق التأميني، مع تسليط الضوء على الإطار الاحترازي المعتمد في هذا المجال. أما الفصل التطبيقي، فيعتمد على دراسة ميدانية عبر استبيان موزع على عدد من الموظفين في شركات تأمين عمومية وخاصة، تم تحليله باستخدام برنامج SPSS V27. وقد بينت النتائج وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة إحصائية بين تكرار الأحداث التشغيلية وارتفاع مؤشرات الخطر داخل الشركات المدروسة، كما أظهرت أهمية تبني نظام حوكمة فعال ونظم معلومات متكاملة للحد من هذه المخاطر. وتوصي الدراسة بضرورة تعزيز ثقافة إدارة المخاطر على المستوى التنظيمي وتحديث آليات الرقابة الداخلية بما يتماشى مع المعايير الحديثة في إدارة الخطر التأميني.



**الكلمات المفتاحية:** مخاطر تشغيلية، شركات تأمين، حوكمة، نظم المعلومات، نظام الملاءة 2، إدارة أعمال.



## Abstract

This study explores the management of operational risks within Algerian insurance companies by conducting both a theoretical and empirical analysis of employee awareness regarding risk events and their key indicators. The first chapter outlines the theoretical foundations, covering the concept of insurance companies, their types, functions, and operational risks including their definitions, classifications, and relevance. It also discusses the prudential regulatory framework applicable to the sector. The practical chapter is based on a field survey conducted among employees from both public and private insurance companies, analysed using SPSS V27 software. The findings reveal a statistically significant correlation and influence between the frequency of operational events and the rise in risk indicators. The study emphasizes the need for robust governance systems and integrated information infrastructures to effectively mitigate these risks.



**Mot-clé:** Operational risks, insurance companies, governance, information systems, Solvency II, business management



## Résumé

Cette étude porte sur la gestion des risques opérationnels dans les compagnies d'assurance en Algérie, à travers une analyse conceptuelle et empirique du niveau de conscience des employés vis-à-vis des événements à risque et de leurs indicateurs clés. Le premier chapitre présente le cadre théorique, abordant la notion d'assurances, leurs types, leurs fonctions, ainsi que la définition et la classification des risques opérationnels. Il met également en lumière l'importance du cadre prudentiel dans ce domaine. Le deuxième chapitre repose sur une enquête de terrain menée auprès des employés de différentes compagnies d'assurance publiques et privées, et analysée à l'aide du logiciel SPSS V27. Les résultats révèlent une corrélation et une influence statistiquement significatives entre la fréquence des événements opérationnels et l'augmentation des indicateurs de risque. L'étude recommande de renforcer la gouvernance organisationnelle et d'intégrer des systèmes d'information performants afin de mieux maîtriser ces risques.



**Keywords** : Risques opérationnels, compagnies d'assurance, gouvernance, systèmes d'information, Solvabilité II, gestion des affaires.